

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-dweeri, Obeidat, Al-dwiry, Alshurideh, & Alhorani. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies* , 92-103.
- BPS. (2016-2020). *Produk Domestik Regional Kota Bandung Menurut Pengeluaran*. Bandung: BPS Kota Bandung. Retrieved from <https://bandungkota.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=YmM4OTZjMWI1NDNiNjhhNjg0MTIxYzBj&xzmn=aHR0cHM6Ly9iYW5kdW5na290YS5icHMuZ28uaWQvcHVibGljYXRpb24vMjAyMS8wNC8yOS9iYzg5NmMxYjU0M2I2OGE2ODQxMjFjMGMvcHJvZHVrLWVrbWVzdGlrLXJlZ2lvcF9sLWJydXRvLWtvdGEt>
- Buchari. (2016). Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora* , 18 (3), 235-239.
- Cahyani, L., Trenggana, A. F., & Irawati, E. (2017). Pengaruh Promosi E-Card Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ikraith Humaniora* , 1 (2), 97-100.
- Eldon. (2015). *Bisnis*. Retrieved November 4, 2020, from Lensa Indonesia: <https://www.lensaIndonesia.com/2015/10/30/jd-id-resmi-beroperasi-di-indonesia.html>
- Emor, K. (2016). The Influence of Loyalty Program Membership Card and Customer Experience on Customer Loyalty at the Urban Gym Aston Hotel Manado. *Jurnal EMBA* , 4 (2), 372-381.
- Firmasnsyah, & Haryanto. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Duta Media Publishing.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS edisi 19 (Edisi Kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (2017). Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in

- free-to-play games. *International Journal of Information Management* , 37, 14491-459.
- Haryanto, J. O. (2017). *Beyond Marketing: Growth and Sustainability*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Hasibuan, N. (2016). Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Mahasiswa Prodi SI Manajemen* , 1 (1).
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ihsan. (2020, Agustus 11). *Bedah 10 E-Commerce Paling Hits di Indonesia Tahun 2020*. Retrieved September 3, 2020, from Trenasia: <https://www.trenasia.com/melihat-10-e-commerce-paling-hits-di-indonesia/>
- Indrawan, & Yaniawati. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi*. Bandung: Aditama.
- JD.ID. (2019, November 12). *Meriahkan Harbolnas 2019, Hari ini JD.ID Menggelar SEBUT 12.12*. Retrieved November 26, 2020, from <https://www.jd.id/news/promo-campaign-update/harbolnas/meriahkan-harbolnas-2019-hari-ini-jd-id-menggelar-sebut-12-12/>
- J.P Morgan. (2017). *Building Brand and Patient Loyalty*. Retrieved Februari 28, 2018
- Kata Data. (2017). Retrieved from Pertumbuhan Pengguna Internet Berdasarkan Negara Tahun 2017: [katadata.co.id](http://katadata.co.id)
- Khoirista, A., Yulianto, E., & Mawardi, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Fedex Expres Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis* , 25 (2), 1-7.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlanggan.

- Kuncoro, M. (2015). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Kusdiby. (2019). The Effect of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction and Loyalty in Online Shopping. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (pp. 1-8). Bandung: INCITEST.
- Kustiyah, E., & Wahyuningsih, D. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi E-Banking pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo. *Gema* , 27 (49), 1471-1482.
- Laporan Keuangan JD.ID. (2019).
- Lee, & Lin. (2005). Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping Distribution Management. *International Journal of Retail & ,* 161-176.
- Lumempow, Mandey, & Rontinsulu. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang Bahu Mali Manado. *Jurnal EMBA* , 3 (3), 1275-1286.
- Lunn, & Lyons. (2018). Consumer switching intentions for telecoms services: evidence from Ireland. *Heliyon*, 4, 1-32.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00618>
- Melinda. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan. *AGORA* , 5 (1), 1-6.
- Nugroho, A. D., Akbar, M., Andini, E., & Hidayatulloh, A. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model Untuk Menjelaskan Niat Pembelian Melalui Aplikasi Go-Food. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 1–8.  
<https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.62>
- Oghunma, Saney, Wong, & Chang. (2016). An Expectation-Confirmation Model of Continuance Intention to Use Mobile Instant Messaging. *Telematics dan Informatics* , 33, 34-47.
- Riduwan, & Kuncoro. (2017). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel*. Bandung: Alfabeta.
- Rita, Oliveira, & Farissa. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon* , 5, 1-14.

- Riyadi, M. (2013). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pelumas Sepeda Motor Enduro 4 T. *Jurnal Dinamika Sosial* , 2 (3), 48-58.
- Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: DeePublish.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method for Business: A Skill Building Approach*. Sussex: John Wiley & Sons. Ltd.
- Setyaleksana, Suharyono, & Yulianto. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 45 (1), 45-51.
- Setyowati. (2019, Februari 12). *E-Commerce* . Retrieved November 3, 2020, from Kata Data: <https://katadata.co.id/pingitaria/digital/5e9a554f48fc5/kontribusi-e-commerce-ke-pdb-diproeksi-rp-2305-triliun-pada-2030#:~:text=Pada%202017%2C%20nilai%20tambah%20perdagangan,Rp%20548%20triliun%20di%202030.&text=Meski%20begitu%2C%20kontribusi%20e%2Dcomme>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. (2015). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sundaram, Ramkumar, & Shankar. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *KINERJA* , 21 (1), 48-69.
- Suparyanto. (2016). *Kewirausahaan: Konsep dan Realita pada Usaha Kecil*. Jakarta: Gramedia.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Prenadamedia Grup: Jakarta.
- Top Buzz Brands. (2019). *Brand Index*. Retrieved November 4, 2020, from Top Brand Buzz: <https://www.brandindex.com/ranking/indonesia/2019-buzz/category/e-commerce-m-commerce>