

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta, PT Indeks.
- Meithiana, Indrasari. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya, Unitomo Press.
- Saleh, Muhammad Yusuf dan Said, Miah. (2019). Konsep dan Strategi Pemasaran. Makasar, CV Sah Media.
- Silaen, Sofar. (2018). Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Bandung, In Media.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia,
- Widodo. (2017). Metodologi Penelitian Populer & Praktis. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., dan Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (5th ed.). Singapore, McGraw-Hill and Irwin.

Penelitian Terdahulu

- Akhmadi. M. Denaldi Danial., dan Martini, Erni. (2020). Pengaruh *E-service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. “Jurnal Mitra Manajemen”.
- Chesanti, Puspa Chairunnisa., dan Setyorini, Retno. (2018). Pengaruh *E-service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. “Jurnal Penelitian Pendidikan LPPM Universitas Pendidikan Indonesia”.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.

Juhria, Aminatu., Meinitasari, Nurtika., Fauzi, Fadel Iqbal., dan Yusuf, Abdul. (2021). Pengaruh *E-service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee. "Jurnal Manajemen".

Tobagus, Antia. (2018). Pengaruh *E-service Quality* Terhadap E - Satisfaction Terhadap Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. "Jurnal Agora".

Wijaya, David. (2018).

Yanuar, M.M., Nurul, Q., dan Budi, S. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. "Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia".

Yulianingsih, Ayu., dan Oktafani, Farah. (2019). Pengaruh Brand Image dan *E-service Quality* terhadap Proses Keputusan Pembelian pada Tiket.com. Bandung, LPPM STIE Muhammadiyah Bandung.