

## Referensi

- Al-Adwan, Ahmad Samed. (2019). Boosting Customer E- Loyalty: An Extended Scale of Online Service Quality. Electronic Business & Commerce Department. Business School. Vol 10. Al Ahliyya Amman University. Jordan.
- Assegaff, Setiawan. (2015). Pengaruh Trust (Kepercayaan) dan Online Shopping Experiences (Pengalaman Berbelanja Online) terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Online: Prespektif Konsumen di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 13. Program Magister Sistem Informasi. STIKOM Dinamika Bangsa.
- Bateson, E.G. John; dan K. Douglas Hoffman. 2008. *Services Marketing*, 4th. ed. Canada: South-Western, Cengage Learning.
- Faisal, C.; Gonzalez-Rodriguez, M.; Fernandez-Lanvin, D.; de Andres-Suarez, J. Web Design Attributes in Building User Trust, Satisfaction, and Loyalty for a High Uncertainty Avoidance Culture. *IEEE Trans. Hum.-Mach. Syst.* 2017, 47, 847–859.
- Fitzsimmons, A. James dan Mona J. Fitzsimmons. 2011. *Service Management*, 7th. ed. New York: McGraw-Hill.
- Juhria, Aminatu. Nurtika Meinitasari, Fadel Iqbal Fauzi & Abdul Yusuf. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen*. Vol 13. Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa. Karawang.
- Kasmi. Adi Nurdian Candra. (2017). Penerapan E-Commerce Berbasis Business to Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*. Vol 15. Prodi Manajemen Informatika. STMIK Pringsewu. Lampung.
- Kashif, M.; Shukran, S.; Rehman, M.; Sarifuddin, S. Customer satisfaction and loyalty in Malaysian Islamic banks: A PAKSERV investigation. *Int. J. Bank Mark.* 2015, 33, 23–40.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc
- Li, H.; Tevrizci, C.; Ahma-Anyanwu, N. An Empirical Study of E-Loyalty development Process from the E-Service Quality Experience: Testing the Etaliq Scale. In *Proceedings of*

the Pacific Asia Conference on information Systems PACIS, Chengdu, China, 24–28 June 2014; p. 51.

Masitoh, Martina Rahmawati.(2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee.*Jurnal Sains Manajemen*.Vol 5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Serang Raya.

Marlien,R.A.(2017). Model Anteseden Loyalitas Pelanggan Berbasis Kualitas Layanan.Fakultas Ekonomi dan Bisnis.Universitas STIKUBANK. Semarang

Mustajibah, Tutik. Agus Trilaksana.(2021). Dinamika E-Commerce Di Indonesia Tahun 1999-2015.*Jurnal Pendidikan Sejarah*.Vol 10. Jurusan Pendidikan Sejarah.Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum.Universitas Negeri Surabaya.

Oliver, R. L. 2010. Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer. New York: McGraw-Hill.

Sukmawati, Kartika.2011. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif. *Jurnal Manajemen Universitas Gunadarma*.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET. (kualitas layanan)

Tjiptono, Gregorius. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi. ( kualitas layanan)

Tantomi, iwan.2021. Berdasarkan Riset Snapcart 2021 Berikut e-Commerce Terbaik di Indonesia. <https://www.merdeka.com/gaya/berdasarkan-riset-snapcart-2021-berikut-e-commerce-terbaik-di-indonesia.html>, diakses pada 22 November 2021 pukul 19.37.

Umar, husein.2014. Factors Affecting Customer’s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* .Vol. 01 No. 02. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Wolfenbarger. M.; Gilly.( 2003) eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. *J. Retail.*,79, 183–198.

