

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Jogyanto. 2015. *PLS (Partial Least Square) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Anderson, R., & Srinivasan, S. 2003. *E-satisfaction and e-loyalty a contingency framework, psychology & marketing*. *Journal of Psychology and Marketing*, Vol. 20 (2) 123–138.
- Anggraeni & Yasa. 2012. *E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.16, No.2 hlm. 293–306.
- Anshoer. 2019. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo*. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*: Vol 15, No 3
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barnes, J G. 2003. *Rahasia Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Budiman et al. 2020. *Pengaruh Kualitas E-Layanan Terhadap E-Kepuasan Dan E-Loyalitas Nasabah Pengguna Mandiri Online*. *Jurnal Administrasi Bisnis*: Vol 14, No 1
- Chase et al. 2006. *Operations Management for Competitive Advantage*. 11th Ed. New York: McGraw Hill.
- Daryanto, 2014. *Pembelajaran Tematik, Terpadu, Terintegrasi (Kurikulum 2013)*. Jogjakarta: Gava Media.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Haria & Mulyadi. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap E-Kepuasan pada Pengguna Aplikasi Mobile*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Matana*.
- Jonathan. 2013. *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT BAYU BUANA TRAVEL TBK*. *Journal The WINNERS*: Vol. 14 No. 2, hal. 104-112

- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ladhari, Riadh. 2010. *Developing e-service quality scales: A literature review*. Journal of Retailing and Customer Services 17 pp. 464 – 477
- Machin, D., Y. B. Cheung, and M. Parmar. 2006. *Survival Analysis: A Practical Approach. Second Edition*. London: Jhon Wiley and Sons, Ltd.
- Malhotra, Naresh K, 2010. *Riset Pemasaran (Marketing Research)* Edisi 4, Jilid 1. New Jersey, Indonesia: PT. Indeks.
- Mc Alexander *et al.*, 2003. *Loyalty: The Influences of Satisfaction and Brand Community Integration*. The Journal of Marketing Theory and Practice. Page: 1-11. <https://doi.org/10.1080/10696679.2003.11658504>
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Panjaitan. 2017. *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Lifestyle Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pelanggan Go-Food*. Thesis, Universitas Airlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2005. *E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality*. Journal of Service Research, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Perwira *et al.*, 2019. *Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia)*. Jurnal Administrasi Bisnis: Universitas Brawijaya Malang.
- Rahayu. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Toko Online Shopee (Studi Kasus pada Pengguna Toko Online Shopee)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sepni Lorena. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E- Loyalty (Studi Pada Situs Belanja Online Bukalapak.com)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Univeritas Lampung.
- Setiawan, Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa. Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor : PT Penerbit IPB Press.
- Sholihin, Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan Warp-PLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Singarimbun, M. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

- Soegoto. 2013. *Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. Dimuat di Jurnal EMBA 1271. Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1271-1283
- Sugiono, P. D. 2011. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandi dan Chandra Gregorius, 2016. *Service Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi ke-dua*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tobagus. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia*. AGORA: Vol. 6, No. 1, 1-10
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. 2009. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 5th edition, New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. 2003. 3rd edition. *Services Marketing*. McGraw-Hill. New York.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, dan Arvind Malhotra, 2002. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*, Journal of the Academy of Marketing Science, New York, Vol. 30, Iss. 4, pp. 362.
- <https://www.thejakartapost.com/adv/2019/08/27/gojek-once-again-in-fortunes-top-20-list-of-companies-changing-the-world.html> (di akses pada 8 Juli 2020)
- <https://fortune.com/change-the-world/2019/search/> (di akses pada 8 Juli 2020)
- <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tekno/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa> (di akses pada 10 Juli 2020)
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/16/transaksi-e-commerce-indonesia-naik-500-dalam-5-tahun> (di akses pada 10 Juli 2020)
- <https://apjii.or.id/content/read/104/418/BULETIN-APJII-EDISI-40---Mei-2019> (di akses pada 10 Juli 2020)
- https://en.m.wikipedia.org/wiki/Gojek#cite_note-1 (di akses pada 10 Juli 2020)

