

KEPUSTAKAAN

- Arianto, N. 2018. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunakan jasa hotel rizen kedaton bogor.** 1(2), 83–101.
- Avinandan, M., & Prithwiraj, N. (2003). **A model of trust in online relationship banking.** The International Journal of Bank Marketing, 21(1), 5-15.
- Danang, Sunyoto. (2011). **Metodologi Penelitian Ekonomi.** Cetakan Pertama, CAPS. Yogyakarta.
- Djaali. (2008). **Skala Likert.** Jakarta : Pustaka Utama.
- Fajar Laksamana. (2008). **Manajemen Pemasaran.** Edisi Pertama, Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2011). **Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS.** Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). **Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS.** Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2005). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS.** Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Handrianus. D. dan Lego. Y. 2016. **Pengaruh Kualitas Layanan Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Jakarta.** Universitas Tarumanagara Jakarta. 2(4): 1-12.
- <https://www.sirclo.com/jumlah-pengguna-e-commerce-indonesia-di-tahun-2020-meningkat-pesat/>, di akses pada 14 Januari 2021 Pukul 14.51.
- Kassim, N. and Abdullah, N.A. 2010. **The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in ECommerce Settings.** Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 22 No. 3, pp. 351-371
- Kotler dan Keller. (2012). **Marketing Manajemen.** edisi 14, Global Edition, Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. (2008). **Manajemen Pemasaran.** Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip, (2000). **Marketing Management**. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Philip. (1997). **Manajemen Pemasaran**. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Liao, Z., & Cheung, M. T. 2001. *Internet-based e-shopping and consumer attitudes: an empirical study*. Information and Management, 38(5), 299–306.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). **Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi** (Edisi 3 ed.). Jakarta: Salemba Empat. *United States: Pearson Education*.
- Lutfiyani, F., & Soliha, E. (2019). **Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**. *Jurnal MADIC*, 62-65.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). **Pengaruh E-Servive Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Di Kota Batam**. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 22 (1), 55-63.
- 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.
- Prakoso, Ali Arvan. (2017). **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Fuorum Jual Beli Kaskus)”**. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). **Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado**. *Jurnal Emba*, 2 (no. 3), 285-297.
- Pradipta. D. A. 2012. **Pengaruh Citra merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina Enduro 4T di Makassar**. Skripsi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Hasahudin. Stanton.
- Prisanti, M. D., Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). **Pengaruh E-Servive Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty**. *Journal Of Business Studies*, 2 (1), 19-37.

- Purba, T., & william. (2020). **Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam.** *Jurnal Emba*, 8 (no.1), 1987-1996.
- Purnama, Rina. (2019). **Pengaruh Kuitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan.** *jurnal Tirtayasa Ekonomika*, 14(no.2), 187-203.
- Rambat, L. (2014). **Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi**(Edisi 3 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sanagadji, E. M., & Sopiha. (2013). **Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.** (N. WK, Ed.) Yogyakarta: Andi.
- Sastika, W. (2018). **Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Online Shopee (Studi Kasus: Pada Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017).** *Ikraith Humaniora*, 2 (2).
- Setiawan, E., & Septiani, S. (2018). **Pengaruh E-Servive Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab Di Kota Tangerang.** *Jurnal Mnajemen dan Kearifan Lokal Indonesia*, 2 (1), 54-61.
- Setyo, P. E. (2017). **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.** "Best Autoworks". *Jurnal Manajemen*, 1, 755-764.
- Sekaran, Uma. (2011). **Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis).** Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. and Bougie, R. (2013). **Research Methods for Business. A Skill Building Approach. 6th Edition,** John Wiley and Sons, West Sussex.
- Sianipar, Gloria. JM. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jsa Trasportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Grabbike Di Kota Medan).** *Jurnal Majemen dan Bisnis*, 19 (2), 183-196.
- Siagian, Cahyono. (2014). **Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop.** *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 2, Oktober 2014 *Management*, 4 (2), 43-54.
- Soliha, E., .&Lutfiyani, V. (2020). **Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada KSPPS**

- Bondho Ben Tumoto Semarang).** *Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers* , 62-65.
- Subantono, Bagus dan Wahyuati, Aniek. (2019). **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Surabaya.** *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 8. No 2. Juni 2019, 1-19.
- Sunyanto, Danag. (2012). **Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen (Cetakan Pertama ed.).** Yogyakarta: CAPS (*center for academic publishing service*).
- Suryani, Tatik. (2012). **Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran.** Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutisna, (2001). **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, PT. Remaja.** Rosdakarya : Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2008). **Service Manajemen mewujudkan layanan prima** (Edisi 2 ed.). Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy.(2006). **Manajemen Pemasaran Jasa,** Bayu media, Jakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2001). **Strategi Cetak Kelima.** Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, (2016). **Service Quality and Satisfaction.** Edisi 4, Yogyakarta: andi.
- Tumvila. D. 2015. **Pengaruh kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Harapan Jaya di Tulungagung.** *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.* 2(1):32-50.
- Utami, Christina Whidya. (2010). **Manajemen Ritel, Strategi dan Implementasi Operaional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia,** Edisi 2, Penerbit Ssalemba Empat, Jakarta.
- Utami, Eka Dian. (2019). **"Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Onlone Di Lazada Yogyakarta"**. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Umam, Khoerul. (2020). **"Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Haraga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Gojek Di Kota Tegal)"**. Tegal : Universitas Pancasakti Tegal.

- Yuan, L. S., Jusoh, M. S., Muhd Yusuf, D. H., & Abdul Ghani, M. R. (2020). *The Relationship Product Quality, E-Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction: Preliminary Investigation In Perlin*. *International Journal Of Business and Sekaran, Uma*. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: SalembaEmpat.
- Yin, Yee and T.M. Faziharudean. (2010). **Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia**. *Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Business and Accountancy*. University of Malaya.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, and Arvind Malhotra. 2000. *eService Quality: Definition, Dimensions, and Conceptual Model. Working Paper*. Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Malhotra, A. (2002). **Service Quality Deliver Through Web Site: A Critical Review of Extant Knowledge**. *Journal of Academy of Marketing Science*. Vol. 30, No. 4, pp. 362-375.
- Zikmund,(2003). **Marketing**. Sounthwestern Collage Publishing. California.