

## DAFTAR PUSTAKA

- Chesanti, P. C. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile*. Bandung: Universitas Telkom.
- Chinomona, R. (2014). The Influence Of E-Service Quality On Customer Perceived Value, Customer Satisfaction And Loyalty In South Africa. *Mediterranean Journal Of Social Sciences*, 331-341.
- Cristobal, E., Flavian, C., & Guinalu, M. (2007). Perceived E-Service Quality (Pesq): Measurement Validation And Effects On Consumer Satisfaction And Website Loyalty. *Journal Of Service Theory And Practice*, 317-340.
- David. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Diana, A., & Nasir, M. (2018). *Analisis Faktor E-Service Quality Dan Nilai Yang Diterima Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Pembelian Online Melalui Shopee.Co.Id Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghotbifar, F. (2017). Identifying And Assessing The Factors Affecting Skill Gap In Digital Marketing In Communication Industry Companies. *Independent Journal Of Management & Production*, 1 - 14.
- Group, M. M. (N.D.). *Top 20 Countries With*. Retrieved June 20, 2020, From Internetworldstats: [Https://Internetworldstats.Com/Top20.Htm](https://Internetworldstats.Com/Top20.Htm)
- Handrianto, Y. (2016). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik. *Jurnal Teknik Komputer Amik Bsi*, 31-46.
- Hendra. (2018). Pengaruh E-Serqual Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Marketplace E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Internasional*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Doktor Ilmu Manajemen. Medan: Universitas Sumatera Utara.

- Hidayati, Z. N. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Kantor Pos Apk*. Bandung: Universitas Telkom.
- Jayani, D. H. (2019, Maret 3). *Shopee Jadi E-Commerce Paling Top Dari Masa Ke Masa*. Retrieved Juni 20, 2020, From Databoks: <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2019/09/03/Shopee-Jadi-E-Commerce-Paling-Top-Dari-Masa-Ke-Masa>
- Jonathan, H. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk*. 104-112: Journal The Winners.
- Jonathan, H. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk*. 104-112: Journal The Winners.
- Kannan, P. (2017). Digital Marketing : A Framework, Review And Research Agenda. *International Journal Of Research In Marketing*, 22-45.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lamberton, C., & Stephen, A. T. (2016). A Thematic Exploration Of Digital, Social Media, And Mobile Marketing: Research Evolution From 2000 To 2015 And An Agenda For Future Inquiry. *Journal Of Marketing*, 146-172.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information*. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Muhammad Ariefian Isnan, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Muhammad Ariefian Isnan, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Muhammad Ariefian Isnan, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan.

- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung. *Sosiohumanitas*, 64 - 78.
- Pusparisa, Y. (2019, Desember 3). 96% Pengguna Internet Di Indonesia Pernah Menggunakan E-Commerce. Retrieved Juni 20, 2020, From Databoks: <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2019/12/03/96-Pengguna-Internet-Di-Indonesia-Pernah-Gunakan-E-Commerce>
- Sanjaya, W. (2009). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: 2014.
- Satyo, F. (2009). *Intellectual Capital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sheng, T., & Liu, C. (2010). An Empirical Study On The Effect Of E-Service Quality On Online Customer Satisfaction And Loyalty. *Nankai Business Review International*, 273-283.
- Situmorang, S. H., & Lufti, M. (2014). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*. Medan: Usu Press.
- Sumardy. (2015). *Menemukan Titik-Titik Sensitif Pengalaman Pelanggan Perjuangan Menegakkan Loyalitas*. Majalah Swa.
- Supriyanto, B. (2018, Maret 22). *Survei Snapcart, Shopee Paling Populer Dan Sering Digunakan* . Retrieved Juni 20, 2020, From Bisnis: <https://Teknologi.Bisnis.Com/Read/20180322/105/753314/Survei-Snapcart-Shopee-Paling-Populer-Dan-Sering-Digunakan>
- Sutarso, S. (2010). *Marketing In Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suyanto, A. H. (2009). *Step By Step Web Design: Theory And Practices*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tobagus, A. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Yashari, M. F. (2018). *Hubungan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan*.