

## DAFTAR PUSTAKA

- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2011. Manajemen Pemasaran – Studi Karakter konsumen Yogyakarta : BPFE
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta Andi Offset
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong. 2007. Manajemen Pemasaran. Jilid Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks
- Paula Rita, Tiago Oliveira, Almira Fariša. 2019. The Impact of E-Service Quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping
- Putu Indah, Made Asti. 2020. E-Satisfaction dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalty Pada situs E-Commerce.Blibli.com. Jurnal Manajemen, Vol 9, No 7, 2022: 2683-2703
- Asih, R.R.D., & Pratomo, L. D. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Dan E-Trust Terhadap Loyalty. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 11(1) 125 -144
- Yu Wang. 2019. Understanding Consumers' willingness to Use Ride-Sharing Service: The Roles of Perceived Value and Perceived Risk . Journal Homepage. [www.elsevier.com/locate/trc](http://www.elsevier.com/locate/trc)
- Putra, Parmariza. Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Gopay. Jurnal JDM, Vol.4 No.2 sep 2021
- Firdaus, C. P & Oktini, D. R. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian (studi Kasus gojek di Bandung). Jurnal Fakultas Bisnis, Universitas Islam Bandung Vol.5 No.1
- Setyowati, Suryoko. 2018. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Melalui E-Trust sebagai Variabel Mediasi (Studi kasus Pada Pengguna Situs BukaLapak di Kota Semarang)
- Ardyanto, Denni. 2015. " Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei Pada Konsumen [www.petersaydenim.com](http://www.petersaydenim.com)). " Jurnal Administrasi Bisnis 22(1):1-8
- Suhartanto. Loyalty Toward Online Food Delivery Service: The Role of E-Service Quality and Food Quality. Jurnal of food Service Research. 2019, Vol.22.No.1. 81-9

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra,2012.*Service Quality Satisfaction*.Yogyakarta  
Ahmed Wasim,Jafar Rana,Hussain Safdar Waqas.2017”*Impact of E-Service Quality on Purchase Intention Through Mediator Perceived Value in Online Shopping*
- Kassim N,Asiah Abdullah N.(2010) The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction,Trust ,and Loyalty in E-Commerce Setting: A Cross Cultural Analysis.*Asia Pacific Journal of Marketing and Logis*
- Sekaran,U.(2013). *Metedologi Penelitian Untuk Bisnis* (4<sup>th</sup> ed). Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono.(2012).*Metode Penelitian Kuantitatif &Kualitatif* ,Bandung :Alfabet
- Rofiq,Ainur,(2007).Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi pada Pelanggan E-Commerce di Indonesia).Tesis.Malang : Program Prasarjana,Fakultas Ekonomi, Universitas Brijijaya
- Chang Hsin ,Yao-Hua Wang dan Wen-Ying Yang.2009.”The Impact of E-Service Quality,Customer Satisfaction and Loyalty on E-Marketing :Moderating effect of Perceived Value:.*Total Quality Management & Business Excellence*.20(4),423-443
- Imam Fakhrukh Rozi (2017) The Impact E-Service Quality on Purchasing Decision an online train tickets.(Customer buying train tickets online KAI Company,Gubeng Surabaya).*Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*,1(1)
- Prasetyo,H.D.,& Purbawati.,D.(2017).Pengaruh E-service quality dan E-security seals terhadap E-satisfaction melalui keputusan pembelian konsumen E-Commerce (Studi kasus pada konsumen lazada Indonesia).*Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*,6(1),164-173
- Wong, David. (2017). Pengaruh Ability, Benevolence dan Integrity Terhadap Trust,serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce : Studi kasus pada pelanggan E-Commerce di UBM. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)* Fakultas Ekonomi UNIAT. 2.155-168.1036226/jrmb.v2i2.46.
- Iswara,Danu (2016).*Pengaruh Kepercayaan,Kemudahan,Kualitas Informasi,dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian*,Yogyakarta:Universitas Negeri Yogyakarta.
- Parasuraman A., V. A. Zeithaml, dan L. L Berry. 1998. “SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Costumer Perceptions of Service Quality”, *Jurnal of Retailing*.64,12-40.

Kotler, P. dan K.L. Keller. 2015. *A Framework for Marketing Management*. 6 ed. United States of America: Pearson High

Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-service quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel Tbk. *The Winner*, 14(2), 104.<https://doi.org/10.215/tw.v14i2.650>

Nurayni, D., & Widiarsono.(2019). Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction Dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Mobile KAI Access ( Studi Pengguna Aplikasi KAI Access Semarang).*Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* .8 (1):1-7.

