

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryanti (2017) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada salon seven O'Three hair studio & day spa Bontang', *Administrasi Bisnis*, 5, pp. 1435–1446.
- Astuti, D. and Salisah, F. N. (2016) 'ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL ( Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru )', *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), pp. 44–49. Available at: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>.
- Bayu, D. J. (2018) *YLKI: Keluhan Terbanyak Konsumen Selama 2017 Soal Toko Online*, *Katadata.co.id*. Available at: <https://katadata.co.id/berita/2018/01/19/ylki-keluhan-terbanyak-konsumen-selama-2017-soal-toko-online>.
- Danang, S. (2012) *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Fornell, C. (1992) 'A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience', *Journal of Marketing*, 56.
- Ghozali, I. (2008) *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014) *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. 4th edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. and Ebert, R. J. (2007) *Bisnis Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.
- Grigoroudis, E. and Siskos, Y. (2010) *Customer Satisfaction Evaluation*. New York: Springer.
- Hair, J. F. et al (2006) *MultiVariate Data Analysis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hussein, A. S. (2015) *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0*. Malang.

Irmawati, D. (2011) 'Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis', *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis – ISSN: 2085-1375*, Edisi Ke-V(November), pp. 95–112.

Jonathan and Prihartono (2012) *Perdagangan Online Cara Bisnis di Internet*. Elex Media.

Juju, D. and Maya, M. (2010) *Cara Mudah Buka Toko Online dengan Wordpress+WP E-Commerce*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, P. (2002) 'Manajemen Pemasaran', in. Jakarta: PT Prenhallindo.

Kotler, P. (2003) 'Manajemen Pemasaran', in. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Kotler, P. (2005) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mile. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, P. (2006) 'Manajemen pemasaran', in. Jakarta: P.T Indeks Gramedia.

Kotler, P. and Keller, K. L. (2008) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Keti. Jakarta: Erlangga.

Latan, H. and Selva, T. (2013) *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0*. Bandung: Alfabeta.

Laudon, Kenneth C. dan Traver, C. G. (2012) *E-Commerce Business, Technology, Society*. Harlow: Pearson Education.

Lee, G. G. and Lin, H. F. (2005) 'Customer perceptions of e-service quality in online shopping', *International Journal of Retail and Distribution Management*, 33(2), pp. 161–176. doi: 10.1108/09590550510581485.

Orientani, R. and Jumhur, H. M. (2017) 'Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap', 10(2), pp. 42–49.

Paramitha, A. (2018) 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Melalui E-Commerce Serta', *Administrasi*

*Bisnis*, 6(3), pp. 1076–1089.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988) ‘SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality’, *Journal of Retailing*, 64, pp. 2–40.

Pearson, M. L. and Schell, G. (2008) *E-commerce Business Technology and Society*. 4th edn. New Jersey: PrenticeHall, Inc.

Putra, D. A. (2018) *Revolusi Industri 4.0 Bakal Tambah Lapangan Kerja Baru*, *Liputan6*. Available at: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3852799/revolusi-industri-40-bakal-tambah-lapangan-kerja-baru>.

Ruslan, R. (2004) *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Santos, J. (2003) ‘E-service quality: A model of virtual service quality dimensions’, *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), pp. 233–246. doi: 10.1108/09604520310476490.

Setiawan, N. *et al.* (2016) ‘ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE STATISTIK (STUDI KASUS DI WEBSITE E-COMMERCE LAZADA) Nashrullah’, *Seminar Nasional IENACO*, (March), pp. 459–466.

Sinulingga, S. (2011) ‘Metode Penelitian’, in. Medan: USU Press, p. 194.

Subagiyo, R. and Adlan, M. A. (2017) ‘Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty’, *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), p. 1. doi: 10.21067/jem.v13i1.1567.

Sudaryanto, C. W. (2017) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan’, *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), pp. 1–10.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Suparlan (2000) *Cost Management*. Jakarta: Salemba Empat.

Swaid, S. I. and Wigand, R. T. (2007) 'Key Dimensions of E-commerce Service Quality and Its Relationships to Satisfaction and Loyalty', *eMergence: Merging and Emerging Technologies, Processes, and Institutions*, (20th), pp. 1–15.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012) *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2006) *Manajemen Jasa*. Edisi Pert. Yogyakarta: Andi.

Yamin, S. and Kurniawan, H. (2011) *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba Infotek.

Yang, Z. (2001) 'Customer perceptions of service quality in internet-based electronic commerce', *Proceedings of the 30th EMAC Conference*, pp. 8–11.

Yovanda, Y. R. (2018) *Pertumbuhan E-Commerce Indonesia Nomor Satu di Dunia*, *Sindonews.Com*. Available at: <https://ekbis.sindonews.com/read/1350523/34/pertumbuhan-e-commerce-indonesia-nomor-satu-di-dunia-1540899072>.

Zeithaml, et al (1996) 'Measuring The Quality Of Relationship In Customer Service', *Journal of Marketing*.

Zeithaml, V. . (2002) 'Service Excellent in Electronic Channels', *Managing Service Quality*, 12(3).