

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, & Zulvan, M. (2017). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Minat Pembelian Produk Busana Muslim di Lazada Indonesia dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Retrieved from dspace.uui: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/6920>
- Benguin, B. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Duwi Priyatno. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Dwimastia. (2014). Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan e-banking pada umkm Yogyakarta.
- Endrawati, D., & Juliani, R. (2018). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Pandanaran Vol. 3*, 11-23.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan kasus kasus pilihan*. Jakarta: CAPS (Centre for Academic Publishing Service).
- Ho, C. I., & Lee, Y. (2007). The Development of an E-Travel Service Quality Scale. *Tourism Management Vol 28 (6)*, 1434-1449.
- Ho, S., & Ko, Y. (2008). Effects to Self-Service Technology on Customer Value and Customer Readiness. *Journal Internet Research Vol 18 No. 4*, 427-446.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Junaidi. (2015). Memahami skala-skala pengukuran. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi*, 1-4.
- Kassim, N., & Abdullah, N. A. (2010). The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in E-Commerce Settings : A Cross Cultural Analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kurniawan, A., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Mahmuddhin, R. (2018, mei). *Pengguna Traveloka Naik Dua Kali Lipat Lebih* . Retrieved from Akurat.co: <https://akurat.co/ekonomi/id-236552-read-pengguna-traveloka-naik-dua-kali-lipat-lebih>
- Nasib. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Vol.18* , 33-44.
- Panjaitan, J., & Yulianti, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11* , 266.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., & Berry L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Prasetyo, H. D., & Purbawati, D. (2016). Pengaruh E-Service Quality dan E-Security Seals terhadap E-Satisfaction melalui keputusan pembelian konsumen E-Commerce. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 129.
- Priyanto, D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Priyatno, & Duwi. (2008). *"Mandiri belajar SPSS", cetakan ketiga*. Yogyakarta: Media Kom.
- Purnamasri, I. (2017). Pengaruh dimensi E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction Mataharimall.com.

- Qurniawati, A., Lestari, R., & Megawati. (2018). Analisis pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pelanggan wisata air manizi Palembang. *Journal Management*.
- Santos, J. (2003). E-Service Quality : a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 233.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *A skill building approach, sixth edition pp.245*.
- Sepriliana. (2016, Juni). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Garuda di Pontianak. p. 434.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ubaidillah , Rohman, F., & Rofiaty. (2017). Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4*, 101.
- Wardana, & Mahendra. (2016). Pengaruh E-ServQual terhadap Customer Satisfaction, Trust dan Word of Mouth peserta bpjs ketenagakerjaan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3650-3682.
- Wicaksono, A. (2015). *Penelitian Korelasional*. Retrieved from andriew.blogspot: <http://andriew.blogspot.com/2015/05/penelitian-korelasional.html>
- Zeitaml, & Mary, J. (2002). *Service Marketing : Interaction Customer Focus the Firm*. New York: McGraw-Hill International Edition.