

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, C, A (2016). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Berkat Jaya Abadi Trans Surabaya*". Skripsi Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Fadillah, Z (2015). "*Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada*". Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Dharma Persada.
- Fadillah, K, D (2017). "*Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Pengguna Traveloka*". Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negri.
- Ghalandari, K. (2012). "*The Effect of E-Service Quality on E-Trust and E-Satisfaction as Key Factors Influencing of E-Loyalty in E-Business Context: The Moderating Role of Situational Factors*". *Journal of Basic and Applied Scientific Research* 2(12), pp 12847-12855.
- Jonathan, H. (2013). "*Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk*". *Journal The WINNERS*, Vol. 14 No.2, September 2013:104-112.
- Kiswara, A. E. P. (2016) "*Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan E-commerce*". Skripsi. Tidak Diterbitkan. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Kotler, P., Amstrong, G., (2014). *Principles of Marketing*. 15th edition. London: Pearson Prentice Hall.

- Kotler, P., Keller, K., (2012). *Marketing Management*. 14th Edition. London: Pearson Prentice Hall.
- Laurent, F. (2016). “*Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK melalui Kepuasan Pelanggan*” . AGORA Vol. 4, No.2
- Panjaitan, E, J., & Yuliati L,A., (2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*”. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Arvind Malhotra. (2005). “*E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*”. Journal of Service Research, Volume 7, No. X (2005), pp. 1-21.
- Pribandi, D, A., Dewi A,S., & Gunawan M,A., (2015). “*E-Service Quality: Pembentuk Loyalitas Dalam Pembelian Online*”. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan (SEMANTIK). ISBN: 979-26-0280-1.
- Rofiq, Ainur dan Joseph Mula. (2010). “*The Effect of Customers’ Trust on ECommerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions*”. icast Journal University Teknologi Mara UITM Kedah.
- Tobagus, A (2018). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia*”. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Voss, C., A. (2003). “*Rethinking paradigms of service: Service in a virtual environment*”. International Journal of Operations & Production Management, Vol 23 Iss: 1, pp.88-104.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., dan Foxall, G. R. (2003). “*A Proposed Model of E-Trust for Electronic Banking*”. Technovation (23), pp 847-860.

Zeithaml, A. Valerie, A. Parasuraman, Arvind Malholtra. (2002). "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge". *Journal of the Academy of Marketing Science*. Volume 30, No. 4, 362-375. DOI: 10.1177/009207002236911.

<http://blog.traveloka.com> diakses tanggal 10 Maret 2018

<http://press.traveloka.com> diakses tanggal 10 Maret 2018

Manado tribunnews.com. 2018. "Ini klarifikasi traveloka terkait complain dari traveler indonesia di luar negeri", artikel diakses tanggal 14 Juni 2018

Sumber: <http://manado.tribunnews.com/2018/06/14/ini-klarifikasi-traveloka-terkait-komplain-dari-traveler-indonesia-di-luar-negeri>