

DAFTAR PUSTAKA

- Abudin Nata, Paradigma Pendidikan Islam, Jakarta : Grasindo, 2001.
- Angraini, Novi Hermaini (2018). Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual, Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 4, No. 1
- Aniek Indrawati (2011) Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap kepuasan Konsumen, JURNAL EKONOMI BISNIS, TH. 16, NO. 1, MARET 2011
- Ario Arzaq Akbar (2016). Pengaruh *E-service Quality* Terhadap *E-customer Satisfaction* Dan *E-customer Loyalty* Pada Lazada.co.id
- Bimby Alquarizky Ribolic (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Operasional E-Service Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Layanan Lazada.co.id)
- Darmadi. (2000). Mari Bangkit Membangun Kepuasan Pelanggan. Swasembada, Vol. 16, No. 18.
- Deo, P. G., Sanjaya, R., & Linda. (2017, September). Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan IPA. *Journal of Accounting and Business Studies*. Vol. 2, No. 1.
- Fransiscus Amonio Halawa & Fabianus Fensi, (2019). “Analisis Faktor-Faktor E-Service Quality Kalbisphere pada Kepuasan Mahasiswa Kalbis Institute “Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan Vol.3 (No. 1)
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
- Hansel Jonathan, (2013). Analisis Pengaruh *E-ServiceQuality* Terhadap *Customer Satisfaction* yang Berdampak Pada *Customer Loyalty* PT. Bayu Buana Travel TBK. *Journal The WINNERS*, Vol. 14 No. 2.
- Hsin-Hui (Sunny) Hu, Jay Kandampully & Thanika Juwaher. 2009. *Relationships and Impacts of Service Quality, Perceived value, Customer Satisfaction, and Image : An Empirical Study. The Services Industries Journal*. Vol. 29, No. 2, February 2009, 111 – 125.

- I Wayan Alit Mahendra Putra AN, Made Wardana, I Putu Gde Sukaatmadja (2016).
Pengaruh *E-Servqual* Terhadap *Customer Satisfaction*, *Trust* dan *Word of Mouth*
Peserta BPJS Ketenaga kerjaan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas*
Udayana 5.11
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta:
Erlangga.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium I. Terjemahan oleh Hendra Teguh.
2002a. Jakarta: Prehalindo
- Kotler, P., & Keller., K. L.(2009). *Marketing management*, 13th ed. England: 13th ed.
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*,
Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta : PT. Indeks
Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C. and Wright, L.K. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa*
Indonesia. Jakarta: PT Indeks.
- Manajemen pemasaran jasa. (2018) Lupiyoadi Rambat, A Hamdani. Edisi. Kedua.
Jakarta, Salemba Empat
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*,
vol: 41, pp 77-79.
- Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. (2018). Prof. Dr. Sugiyono, Edisi
Kedua. Alfabeta, Bandung.
- Mohammad Ahmad Al-Hawari, (2011), *Automated service quality as a predictor of*
customers' commitment: A practical study within the UAE retail banking context,
Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 23 Iss: 3 pp. 346 – 366.
- Munjiati Munawaroh (2000). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada
Industri Pendidikan di Yogyakarta, *Jurnal Siasat Bisnis* Edisi No. 5 Vol. 2, Th.
2000.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service*
Quality and Its Implication for Future Reaserch. *Journal of Marketing*, vol: 49: pp
41-50.

- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, vol: 64, issue:1, pp 12-40.
- Putri Daryanti, Muchsin Saggaff Shihab (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (studi kasus pelanggan Shopee). *Journal of Enterpreneuership, Management and Industry (JEMI)* Vol.2 No.3
- Rendi Maulana, Kezia Kurniawati (2014). Pengaruh Kualitas *E-Service* Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus pada Website Koren Denim). *Jurnal Manajemen*, Vol.13, No. 2
- Sastika, W. (2018, Juli). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E- Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *IKRA-ITH HUMANIORA*, Vol. 2, No.2.Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Setyorini, R. (2015). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Program Magister Sains dan Doktor Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 dan Importance- Performance Analysis (IPA). *Electronic Theses & Dissertations*.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT Rineka Cipta. Jakarta. Hal 97
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, edisi keempat*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4 ed.).
- We Are Social*, Jumlah pengguna Internet Indonesia (Inet.Detik.com/ 20 Feb 20)
- Yayu Yulianti (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan *Gap Anaysis Dan Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Yogyakarta: ANDI.