

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Asad, Rahman, Obaidur dan Khan, M.N. 2017, "Exploring the role of website quality and hedonism in the formation of e-satisfaction and e-loyalty: Evidence from internet users in India", *Journal of Research in Interactive Marketing*, Vol. 11 Issue: 3, pp.246-267.
- Akbar, Ario Razaq dan Djatmiko, Tjahjono Ir., MBA, 2016, Pengaruh *E-Service quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* pada Lazada.co.id. *E-proceeding of Management*, Vo. 3 No. 1 April 2016 pg 142-150
- Amin, Muslim. 2016, *Internet banking service quality* and its implication on *ecustomer* satisfaction and *E-Customer Loyalty*. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 No. 3, pp. 280-306
- Anderson, Rolph. E, dan Srinivasan, S. 2003. E-satisfaction and e-loyalty: A contingency Framework. *Psychology and Marketing*, Vol. 20(2): 123-138
- Anggraeni, Ni Made S. dan Yasa, Ni Nyoman Kerti. 2012. *E-Service quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan *Internet Banking*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol 16. No 2.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. 2006. *Operations Management For competitive advantage*, 9th ed. New York : McGraw-Hill.
- Databoks. Indonesia Pengguna Internet Terbesar ke 4 di Asia. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/23/indonesia-pengguna-internet-terbesar-ke-4-di-asia>. Diakses pada Jumat, 20 September 2018.
- Databoks. Lazada, *e-commerce* Paling Banyak Pengunjung TW I 2018. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/04/18/Lazada-e-commerce-paling-banyak-pengunjung-tw-i-2018>. Diakses pada Senin, 27 Agustus 2018.
- Databoks. 2011-2015, Nilai Transaksi *e-commerce* Indonesia Melonjak 250 Persen. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/11/11/2011-2015-nilai-transaksi-e-commerce-indonesia-melonjak-250-persen>. Diakses pada Senin, 27 Agustus 2018.
- Giovanis, Apostolos N. 2014. Gaining *customer* loyalty in the e-tailing marketplace: the role of *E-Service quality*, e-satisfaction and e-trust. *Int. J. Technology Marketing*, Vol. 9, No. 3 pp 288 – 304.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga
- Hidayah, Riski Taufik dan Utami, Eristy Minda. 2009. *E-Service quality And E-Recovery Service quality On E-Satisfaction Lazada.com. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol 8. No 2.
- Ho, C. I. & Lee, Y. L. 2007. The Development of an E-Travel *Service quality* Scale. *Tourism Management*, 28(6), 1434–1449.
- Hur, Youngjin., Ko Yong Jae., Valacich, Joseph. (2011). A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty. *Journal of Sport Management*, 25, 458-473.
- Ismarani, Dian. Data Pengguna *Internet* Tahun 2017 dan Apa Kesimpulan yang Bisa Diambil dari Data Tersebut. <https://www.youthmanual.com/post/fun/did-you-know/data-pengguna-internet-tahun-2017-dan-apa-kesimpulan-yang-bisa-diambil-dari-data-tersebut>. Di akses pada Senin, 27 Agustus 2018.
- Jonathan, Hansel. 2013. Analisis Pengaruh *E-Service quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Yang Berdampak Pada *Customer Loyalty* PT Bayu Buana Travel Tbk. *Jurnal The Winners*. Vol 14. No 2.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2009. *Principles of Marketing*. Edisi 15. Pearson Education Limited: England.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laudon, Kenneth. C dan Traver, Carol Guerdo. (2012). *E- Commerce, Business Technology Society*. USA: Addison Wesley.
- Ladhari, Riadh. 2010. Developing *E-Service quality* scales: A literature review. *Journal of Retailing and Customer Services* 17 pp. 464 – 477
- Laurent, Felicia. 2016. Pengaruh *E-Service quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA*. Vol 4. No 2.

- Lazada. Tentang *Lazada*.
https://www.Lazada.co.id/about/?spm=a2o4j.home.footer_top.6.64484cee9INaQY. Diakses pada Senin, 27 Agustus 2018.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, dan Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba 4
- Melinda. 2017. Pengaruh *E-Service quality* Terhadap E-Loyalty Pelanggan Go-Jek Melalui E-Satisfaction Pada Kategori Go-Ride. *AGORA*. Vol 5. No 1.
- Mindy Jeon, Myunghee dan Jeong, Miyoung. 2017. "Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*", Vol. 29 Issue: 1, pp.438-457.
- Nuzar, Iswansyah. 2017, Pengguna *Internet* di Indonesia Mencapai 143.26 juta. <http://teknopreneur.com/2018/02/19/2017-pengguna-internet-di-indonesia-mencapai-143-26-juta/>. Di akses pada senin, 27 Agustus 2018.
- Oliver, Richard L. 1999. Whence Consumer Loyalty?. *Journal of Marketing*. Vol 63.
- Prasetyo, Hanif Danang dan Purbawati, Dinalestari. 2016. Pengaruh *E-Service quality* Dan E-Security Seals Terhadap E-Satisfaction Melalui Keputusan Pembelian Konsumen *E-commerce* (Studi Kasus Pada Konsumen Lazada Indonesia). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 5. No 2.
- Prisanti, Mega D., Suyadi, Imam dan Arifin, Zainul. 2016. Pengaruh *E-Service quality* Dan E-Trus Terhadap *E-Customer Satisfaction* Serta Implikasinya Terhadap *Ecustomer Loyalty* (Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang). *Journal of Business Studies*.
- Sastika, Widya. 2018. Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan *E-Service quality* Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja *Online Shoppe* (Studi Kasus : Pelanggan Shoppe Di Kota Bandung 2017). *Ikraith-humanoria*. Vol 2. No 2.
- Sekaran, Uma., and Bougie, R. 2010. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (5th Edition). New York: John Wiley and Sons Limited.
- Setiadi, J Nugroho. 2010. *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta. Prenamedia Group.
- Sheng, Tianxiang dan Liu, Chunlin. 2010. "An Empirical Study On The Effect Of *E-Service quality* On *Online Customer Satisfaction and Loyalty*", Vol 1, pp 273-283.

- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Handoko, T. Hani, 2000, *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran* (Edisi kedua). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi3).Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta.
- Tobagus, Anita. 2018. Pengaruh *E-Service quality* Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. *AGORA*. Vol 6. No 1.
- Wijaya,Toni.2013. *Metodelogi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Wood, Ivone. 2009. *Layanan pelanggan.: Cara Praktis, Murah Dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zeithaml, V. A. dan Bitner, M. J. 2003. *Service Marketing (3rd ed.)*. Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Zeithaml, V. A, Mary Jo Bitner, Dwayne D.Gremler. 2006. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition
- Zeithaml, V. A. V,Parasuraman, A., Malholtra A., 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.
- Zikmund, William G et al. (2013). *Business Research Methods: Ninth Edition*. Mason: Cengage Learning [online].