

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap ECustomer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Lazada.co.id, 3(1), 142–150.
- Hur, et al. (2011). A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty. *Journal of Sport Management*, 25, 458-47.
- Hendra, 2018 . pengaruh *e-servqual dan e-covey service quality* terhadap *e-loyalty*, melalui *e-satisfaction* pada marketplace *e-commerce* di indonesia, disertai Universitas Sumatra Utara.
- Haryaji Catur Putera Hasman,2019 pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* dan dampaknya terhadap *repurchase intention* dalam menggunakan aplikasi *e-commerce* pada mahasiswa Universitas Sumatra Utara.
- Kotler dan keller (2016). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada *Online Shop* Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai *Variabel Intervening*. ISSN: 2580-3220. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, Vol. 4 No 1.
- Nasution, H. Fauzi,A & Rini, E. S (2019) The Effect of E-service quality on E-loyalty Throught E-satisfaction on Students of OVO Application at the Faculty of Economy and Business, University of Nourth Sumatra *Euoropan Journal of Management and Marketing Studies*, 4 (1) 146-162.

Buku:

- Assauri, Sofian.2019. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- C, K, Laudon., Traver. (2017). *E-Commerce 2014*, 10th Edition. Pearson.
- Limakrisna, N, & purba,T.P. (2017) . *Manajemen pemasaran : Teori dan Aplikasi dalam bisnis Edisi 2*, Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Malau, Harman. 2017 . Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Moderalisasi Global. Cetakan kesatu. Bandung : Alfabeta.
- Priyatno, Dui, 2017, Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS, Andi Publisher, Jakarta.
- Priyatno D. 2017. Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS. Yogyakarta : Gavamedia.
- Sarwono, Jonathan. 2012. Path Analysis : Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi (Menggunakan SPSS).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Manajemen. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi dan Chandra Gregorius, 2016. Service Quality dan Satisfaction, Edisi 4, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Skripsi:

- Pudjarti, Sri. (2019). Path Analisis : Hubungan *E-Service Quality* dan *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Pada Konsumen Gojek dan Grab di Kota Semarang.
- Permana, Hadi. (2018). Analisis Path. Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan di shopee di Bandung.
- Rubiyanti, Nurafni. Analisis PATH. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Loyalty* dengan *E-Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada pelanggan Traveloka di Bandung).

Website:

[www. Cyberthread.com](http://www.Cyberthread.com). (diakses pada tanggal 20 February 2020)

[www. Databoks.kadata.co.id](http://www.Databoks.kadata.co.id). (diakses pada tanggal 9 November 2020)

[www. Googleplaystore.com](http://www.Googleplaystore.com). (diakses pada tanggal 15 Agustus 2020)

[www. Iprice.co.id](http://www.Iprice.co.id). (diakses pada tanggal 1 September 2019)

[www. Lazada.co.id](http://www.Lazada.co.id) (diakses pada tanggal 24 Maret 2019)

