

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Universitas Indonesia. Volume 17 No. 2.
- Consultant, Duwi (2011). Jasa Olah Data “Duwi Consultant”. Dikutip 18 Mei 2019 : <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/12/jasa-olah-data-spss.html>
- Chang, Hsin Hsin. (2008). *The Antecedents and Cosequencess of Brand Equity in Service Market*.
- Dick, A.S. & Basu, K. (1994). “Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework”. *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol. 2 p. 99-113.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19.Cet-5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ho, C. I. & Lee, Y. L. (2007). *The development of an e-travel service quality scale*. *Tourism Management*, 28(6), 1434–1449.
- Handoko, T Hani.(2000). *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hidayat, Rachmad. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*.
- Munajilah, Ismi. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dengan Metode SERVQUAL*. Universitas Brawijaya.
- Musanto, Trisno. (2004). *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6 No. 2.

- Jacoby, J. & Chesnut. (1978). *Brand Loyalty: Measurement and Management*. New York : John Wiley & Sons.
- Jonathan, Hansel. (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.
- Kotler, Philip. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Nurrizal, Muhammad. (2015). *Pengaruh E-Service Quality dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas dengan Moderasi Persepsi Nilai yang Dirasakan Pelanggan Kereta Api di Surabaya*. Artikel Ilmiah. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Oliver, Richard L. (1996). *Satisfaction, A Behavior Perspective on the Customer*. New York: Mc Graw Hill
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; dan Berry, L.L. 1988. “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol.64, Spring, pp. 12-40.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. (1993). “The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service”. *Journal of The Academy of Marketing Science*. Vol. 21, No. 1, pp. 1-12.
- Pavlichev, Alexei. & Garson, David G. (2004). *Layanan Elektronik (E-Service) adalah istilah yang sangat generic*.
- Rahayu, Evita. (2018). *Pengaruh e-Service Quality Terhadap e-Customer Satisfaction dan e-Customer Loyalty PadaToko Online Shopee*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rais, Muhammad. & Nazariah. (2003). *Layanan Elektronik (E-Service) adalah istilah yang sangat generic*.
- Rowley, J. (2006). *An Analysis of The E-Service Literature: Towards A Research Agenda*. *Internet Research*, 16(3), 339-59.

- Santos, J. (2003). *“E-Service Quality: a model of virtual service quality dimensions”* *Managing Service Quality*, Vol.13 No.3, pp.233-46.
- Satrio, Agyl. (2004). *Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Makanan Tella Krezz cabang Bekasi.*
- Starini, Hygid. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta).* Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B.* Bandung :Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B.* Bandung :Alfabeta.
- Swasta & Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen.* Jogjakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa.* Malang : Bayumedia Publishing.
- Zeithaml, dkk. 2002. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge.* *Journal of the academy of marketing science*