

DAFTAR PUSTAKA

- Aklan, E., Muh, Y., La, S. (2017). *Analisis Quality of Service (QoS) Kinerja Sistem Hotspot Pada Routerboard Mikrotik 951 Ui-2HnD Pada Jaringan Teknik Informatika*. Jurnal semanTIK, Vol.3(No.2), 87-94.
- Alfi, S. L., Nur, R. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. Journal of Business Administration, Vol.1(No.2), 232-243.
- Amelia, E. P., Verita. (2019). *Analisis Pengaruh E-Service Quality, E-Recovery Service Quality Terhadap Loyalitas Melalui Perceived Value Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Shopee di Kota Padang*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, Vol.4(No.4), 733-752.
- Anita, T. (2018). *Pengaruh E - Service Quality Terhadap E- satisfaction pada Pengguna Di Situs Tokopedia*. Jurnal Agora, Vol.6(No.1), 1-10 .
- Bimo, T. P., Edy, Y., Srikandi, K. (2016). *Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Yang Melakukan Transaksi Pembelian Online Dengan Mobile Application Tokopedia*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.38(No.2), 46-54.
- Endro, P. (2012). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web*. Jurnal Dinamika Teknik, Vol.VI(No.1), 14-24.
- Endang, R., Sri, P., Paulus, W. (2016). *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BNI e-Banking*. Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Vol.18(No.2), 226-240.
- Felicia, L. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol.4(No.2), 95-100.
- Hendry, A. M. (2013). *Analisis Laporan Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Pada PT. Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (EMBA), Vol.1(No.3), 619-628.
- Inka, J., Suharyono., Andriani, K. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono*

- Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.15(No.1), 1-10.
- Jonathan., Sarwono. (2018). *Statistik Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta. Andi.
- Lina, I. A. (2019). *Analisis Elektronik Service Quality (E-Servqual) Untuk Mengukur Customer Satisfaction Index (CSI) Toko Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Toko Online Shopee)*. *Jurnal Unmuh Jember*, 309-315.
- Mega, D. P., Imam, S., Zainul, A. (2017). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty*. *Journal of Business Studies*, Vol.2(No.1), 19-38.
- Muhammad, R. A., Sahidillah, N. (2017). *Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ecodemica*, Vol.1(No.2), 249-258.
- Olivia, M. T., Syaifuddin, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking*. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol.4(No.2), 174-184.
- Purnomo, A., Yon, R., Nurdin, N., (2018). *Reward Lingkungan Kerja Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan FIF*. *Jurnal Edukasi Ekobis*, Vol,.6(No.8).
- Rezki O., Helni, M. J. (2017). *Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.10(No.2), 42-49.
- Saiful, R., Sutopo. (2017). *Analisis Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi dan Persepsi Kemudahan Terhadap E-loyalty dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia)*. *Diponegoro Journal of Management*, Vol.6(No.4), 1-13.
- Setiawan, A. (2015). *Pengaruh Trust (Kepercayaan) dan Onoline Shopping Experiences (Pengalaman Berbelanja Online) Terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Online : Prespektif Konsumen di Indonesia*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.13(No.3), 463-473.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Trisnawati, O. M., Fahmi, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking*. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol.4(No.2), February 2017.
- Ulfa, M., Mayliza, R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang*, Vol.1(No.2), 2016.

- Valdo, J. U., Silvya, L. M. (2014). *Analisis Kualitas Jasa Layanan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (EMBA), Vol.2(No.3), 654-663.
- Wen, W. K. (2011). *Customer Loyalty Explained by Electronic Recovery Service Quality: Implications Of The Customer Relationship Re-Establishment For Cosumer Electronics E-Tailers*. Contempory Management Research, Vol.7(No.1), 21-44.
- Willy, A. (2017). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Wirdayani, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru*. Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan, Vol.2(No1), 28-41.
- Yuniarti, F. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik SIAKAD Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol.11(No.3), 187-196.