

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji Nugroho, Rizal Hari Magnadi. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada *Express* Saat Harbolnas Di *E-Commerce*. Diponegoro Journal Of Management.
- Bressolles, G. & Durrieu, F., 2011. *Service Quality*, customer value and satisfaction relationship revisited for online wine websites. In 6th AWBR International Conference. France.
- Hadi, Tjahjono. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung. *Sosiohumanitas*, Vol. Xx Edisi 2 Issn: P1410-9263, E2654-6205. Agustus 2018.
- Keller, K., & Lane, K. (2013). *Marketing Management*.
- Kotler, P. dan Garry Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.
- Kotler, Philip and Kevin lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laudon, K., C., & Laudon. J., P. (2014). *Managing Information Systems : Managing the Digital Firm. In Person*.
- Laurent, Felicia (2016) Pengaruh *E-ServiceQuality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan.
- Lupiyoadi, R. and Ikhsan, R.B., 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, Rendi dan Kurniawati, Kezia. Pengaruh Kualitas *E-Service* Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Website Koren Denim). *Jurnal Manajemen*, Vol.13, No. 2, Mei 2014.
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. (2012). Factors influencing on customers' Esatisfaction: A case study from Iran. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1496-1511.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian*. Edisi Dua Puluh Empat. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V Wiratna. 2019. *Metode Penelitian*. Pustaka Baru Press.

- Tobagus, Anita. (2018). Pengaruh *E-ServiceQuality* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Pengguna Di Situs Tokopedia Anita. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra, 6(9), 1–10. Retrieved from <http://arxiv.org/abs/1011.1669v0> <http://dx.doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction* Yogyakarta; Andi Offset.
- Wijaya, Christyanto. Program Business Management, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra. Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Price* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Pengguna Tokopedia. AGORA Vol. 9, No. 1, (2021).
- Zahara, Nely. Program Studi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia, Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta (*Factors Affecting Customer Satisfaction in Utilizing Mobile Banking Service of Sharia Bank in Yogyakarta*) (2018).