

DAFTAR PUSTAKA

- ABDILLAH, W. & HARTONO, J. 2015. Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. *Yogyakarta: Penerbit Andi*, 22.
- ADE SANTOSO CHANDRA, K. R., NI WAYAN SRI SUPRPTI 2015. Pengaruh E-Service quality Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Repeat Usage. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 381-399.
- AHMAD, A., RAHMAN, O. & KHAN, M. N. 2017. Exploring the role of website quality and hedonism in the formation of e-satisfaction and e-loyalty. *Journal of Research in Interactive Marketing*.
- AL-AZHAR, M. F. 2017. *Pengaruh audit internal dan kompetensi account officer terhadap efektivitas manajemen risiko pembiayaan di BNI Syariah cabang Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- AL-DWEERI, R. M., OBEIDAT, Z. M., AL-DWIRY, M. A., ALSHURIDEH, M. T. & ALHORANI, A. M. 2017. The impact of e-service quality and e-loyalty on online shopping: moderating effect of e-satisfaction and e-trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9, 92.
- AL AMIN, M. 2017. Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensifraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *MATHunesa (Jurnal Ilmiah Matematika)*, 2.
- ANDREAS B. EISINGERICH, G. R. 2010. Drivers of Brand Commitment: A Cross-National Investigation. *Journal of International Marketing*.
- ANGGI SONIA NATASHA LOLITA, S., DAHLAN FANANI 2018. Pengaruh International Brand Image Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Sushi Tei Yogyakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 64 No. 1.
- ANJANI, P. D. 2019. *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Kafe Excelso Wilayah Jakarta terhadap Repurchase Intention, Bachelor Thesis thesis*. Universitas Multimedia Nusantara.

- ANNISA. 2016. *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Trust Dan E-Satisfaction Serta Implikasinya Pada E-Loyalty dan Positive E-Wom; Telaah Pada Konsumen Wanita Bobobobo.Com* Universitas Multimedia Nusantara.
- ARI SETIYANINGRUM, H. H. 2016. Service Quality Dan Kepuasan Konsumen: Studi Empiris Dan Implikasinya Pada Toko Online. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VI, No. 2, 247 - 260.
- ARIKUNTO, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- ATABURO, H., MUNTAKA, A. S. & QUANSAH, E. K. 2017. Linkages among e-service quality, satisfaction, and usage of e-services within higher educational environments. *International Journal of Business and Social Research*, 7, 10-26.
- CHAFFEY, D. & SMITH, P. R. 2013. *eMarketing eXcellence: Planning and optimizing your digital marketing*, Routledge.
- CHANDRA, A., NYENENG, P., DEWA, I. & VIYANTI, V. 2013. Pengaruh Persepsi Siswa Mengenai Media Animasi Simulasi Fisika Terhadap Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Pembelajaran Fisika Universitas Lampung*, 1, 117682.
- CHE-HUI LIEN, M. J. W., LI CHING HUANG, KUO-LUNG WU 2015. Online Hotel Booking: The Effects Of Brand Image, Price, Trust And Value On Purchase Intentions. *Asia Pacific Management Review* 20, 210-218.
- CHOU SHIHYU, C.-W. C., JIUN-YOU LIN 2015. Female online shoppers: Examining the mediating roles of e-satisfaction and e-trust on e-loyalty development. *Internet Research*, Vol. 25 Iss 4 pp. -.
- CHRISTIE SOLEMAN, S. 2019. *Analisa Pengaruh Application Quality terhadap E-Trust serta Implikasinya terhadap Online Booking Intentions: Telaah pada Mobile Application Airy Indonesia*. Universitas Multimedia Nusantara.
- DANIATI, L. 2018. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rs PKU Muhammadiyah Gamping*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- FARID, M. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen Elektronik (E-Satisfaction) Melalui Kepercayaan Elektronik (E-Trust) Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Lazada Indonesia)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- FARUK ULUM, R. M. 2018. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, Vol. 12, No. 2, 68-72.
- GANGGA ANURAGA, E. S., SITI MUNADHIROH. 2017. *Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013)*. Institut Technology Sepuluh Nopember.
- GHOZALI, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GIOVANIS, A. N. & ATHANASOPOULOU, P. 2014. Gaining customer loyalty in the e-tailing marketplace: the role of e-service quality, e-satisfaction and e-trust. *International Journal of Technology Marketing* 6, 9, 288-304.
- GÖKERIK, M., GÜRBÜZ, A., ERKAN, I., MOGAJI, E. & SAP, S. 2018. Surprise me with your ads! The impacts of guerrilla marketing in social media on brand image. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 30, 1222-1238.
- GUNAWAN, A. A. & SUNARDI, H. 2016. Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh. *Ilmiah Manajemen Bisnis*.
- <https://www.apjii.or.id/>
- <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4340272/tokopedia-didirikan-penjaga-warnet-hingga-jadi-perusahaan-rp-101-t>
- <https://iprice.co.id>
- <https://teknologi.bisnis.com/read/20190922/266/1151061/pengguna-aktif-tokopedia-tembus-90-juta>
- <http://www.tokopedia.com>

- <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4507972/masalah-belum-selesai-komplain-tokopedia-akan-ditutup>
- <https://mediakonsumen.com/2019/06/20/surat-pembaca/komplain-ke-penjual-malah-dituduh-melanggar-ketentuan-oleh-tokopedia>
- <https://mediakonsumen.com/2019/11/23/surat-pembaca/belanja-di-tokopedia-order-11-dikirim-hanya-1-penyelesaian-komplain-lama>
- <https://mediakonsumen.com/2019/04/22/surat-pembaca/barang-belum-diterima-tokopedia-dan-wta-store-tidak-bertanggung-jawab>
- <https://mediakonsumen.com/2019/01/05/surat-pembaca/cs-tokopedia-tidak-profesional-merespon-keluhan-pelanggan>
- HUSSEIN, A. S. 2015. *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- KESHAVARZ, Y., JAMSHIDI, D. & BAKHTAZMA, F. 2016. The Influence of Service Quality on Restaurants' Customer Loyalty. *Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 34, 1-16.
- KRESNO YUDHO WICAKSONO MANOPO, W. 2019. Pengaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction (Studi Kasus Pada Mahasiswa FISIP UNDIP yang Pernah Melakukan Pembelian di OLX.co.id).
- KURNIASARI, R. D. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Customer Service Representative Dan Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telkom Kandatel Bantul*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- KUSUMA, D. F. & SEPTARINI, B. G. 2013. Pengaruh orientasi belanja terhadap intensi pembelian produk pakaian secara online pada pengguna online shop. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 2, 01-09.
- LESTARI, S. B. 2015. Shopping Online Sebagai Gaya Hidup. *Jurnal Ilmu Sosial*, 14, 24-41.
- LIKERT, R. 1932. The method of summated ratings. *Techniques of attitude scale construction (Cited by AL Edward 1969)*. Vakils, Feffer and Simons Pvt Ltd, Bombay, India.

- NURHADI, A. A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia*, Volume 14, Nomor1.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. & BERRY, L. L. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. & MALHOTRA, A. 2005. ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7, 213-233.
- PENA, M. M., SILVA, E. M. S. D., TRONCHIN, D. M. R. & MELLEIRO, M. M. 2013. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47, 1227-1232.
- PHILIP KOTLER, K. L. K. 2016. *Marketing Managemen*, Pearson Education.
- PRIYATNO, D. 2010. Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS Plus! Tata Cara dan Tips Menyusun Skripsi dalam Waktu Singkat!, Media Komputer. Yogyakarta.
- PUTRI, H. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Servis Astra Ud Trucks Di Indonesia*. Bina Nusantara.
- PUTRIANI, S. 2019. *Pengaruh Kemudahan Berbelanja Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang Di Situs Jual Beli Online Lazada Indonesia*. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- REVITA, A. 2016. E-Satisfaction Dan E-Trust Mempengaruhi E-Loyalty Konsumen Wanita Dalam Sosial Media. *PERFORMA*, 1, 505-513.
- RORO RATIH FEBRIANI, B. S. 2018. Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Dan Keputusan Pembelian Pada Toko Online (Studi Pada Konsumen OLX.Co.Id Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 7, Nomor 2, 1-11.

- SALAM, H. 2016. *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP CUSTOMER TRUST DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN (Survey Pada Pengguna Sepeda Motor Yamaha Mio di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung)*. Fakultas Ekonomi Unpas Bandung.
- SARI, C. A. 2015. *Perilaku berbelanja online di kalangan mahasiswi antropologi Universitas Airlangga*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- SIEM, F. Y. 2016. *Pengaruh Trait Kepribadian Pengaruh Minat Terhadap Pengiriman Kewirapor Pada Mahasiswa Universitas Ciputra*.
- SLOVIN, E. 1960. Slovin's formula for sampling technique. Retrieved on February, 13, 2013.
- SUGIYONO 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- SUSANTI, D. A. 2016. *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Pelayanan, Dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Konsumen Online Secara Syariah*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- THEODOSIOU, M., KATSIKEA, E., SAMIEE, S., & MAKRI, K 2019. Comparison of Formative Versus Reflective Approaches for the measurment of E-Servqual. *Journal of Interactive Marketing*, 47, 53–67.
- TJIPTONO, F. & CHANDRA, G. 2011. Quality and satisfaction. *Yogyakarta: Penerbit Andi*.
- TOBAGUS, A. 2018. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia. *AGORA*, Vol. 6, No. 1, 1-10.
- TRISTANIA, M. 2017. *PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT INSANSANDANG INTERNUSA RANCAEKEK BANDUNG*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung.
- TSAI, I.-C. & YEH, C.-H. Integrating ServQual and Importance-Performance Analysis for Assessing Smart Campus Service Quality: A Case Study of an English Training Programme in Vietnam. 2015 IEEE 15th International Conference on Advanced Learning Technologies, 2015. IEEE, 436-440.

- UDO, G. J., BAGCHI, K. K. & KIRS, P. J. 2010. An assessment of customers' e-service quality perception, satisfaction and intention. *International Journal of Information Management*, 30, 481-492.
- UI, L. F. 2019. *Dampak Tokopedia Terhadap Perekonomian Indonesia*.
- UTAMI, E. M. 2017. E-Service Quality And E-Recovery Service Quality On E-Satisfaction Lazada.Com. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol 8, No. 2.
- VENESSA, I. & ARIFIN, Z. 2017. PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Survei pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 dan 2014/2015 Pengguna Kartu Pra-B. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51, 44-48.
- WIBASURI, A., BANGSAWAN, S., MS, M. & RIBHAN, R. 2018. Determinants of Attitude Tourist in E-Tourism Usage. *International Journal of Engineering & Technology*, 7, 6044-6050.
- ZEITHAML, V. A., PARASURAMAN, A. & MALHOTRA, A. 2000. E-service quality: definition, dimensions and conceptual model. *Marketing Science Institute, Cambridge, MA, working paper*.
- ZITA HANNA MARISKA, M. S. S. 2016. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus Pada Hotel Aston Kuningan Suites- Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 14 No.2.
- ZUNianto, M. F. 2017. *Pengaruh Sustainability Report Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan, Kinerja Pasar, Dan Nilai Perusahaan*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.