# DAFTAR PUSTAKA

Amalia, L. I. (2019). Analisis Elektronik Service Quality (E-Servqual) Untuk Mengukur Customer Satisfaction Index (CSI) Toko Online Shopee (Studi Kasus Pelanggan Toko Online Shopee).

Aswin, D. H. (Februari 2015). Analisis Pengaruh Kepuasaa Masyarakat Terhadap Penggunaan Alat KB Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi*, 663-678.

Danang, P. &. (2016). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Security Seals Terhadap E-Satisfaction Melalui Keputusan Pembelian Konsumen . 127.

Fakhri, R. N. (2019). Analisis Dimensi Service Quality Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA) (Studi di Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung).

Firmansyah Yunialfi Alfian, B. N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Siska Di IBI DARMAJAYA.

Hair J.F.Jr, R. A. (2010). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition.* New Jersey .

Hansel, J. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty . *Journal the Winners*.

Hermawan, C. A. (2013). *E-Business & E-Commerce.* Yogyakarta: Andi.

Hermawan, C. A. (2013). *E-Business & E-Commerce.* Yogyakarta: Andi.

Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty . *Journal The Winners*.

Keller, K. (n.d.).

Keller, K. &. (2012). *Manajemen Pemasaran .* Jakarta: Erlangga.

Kotler, K. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13.* Jakarta: Erlangga .

Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Kurniawansyah, M. A. (2016). Analisis Kepuasaan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel PT. Sumber Trada Motor Bandar Lampung .

Lazada. (2017). About Lazada. *Retrieved from Lazada.co.id: http://www.lazada.co.id/about*.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasran Jasa berbasis kompetensi.* Jakarta: Salemba Empat.

Martin, F. N. (2017). Analysis Service Recovery Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).

Novia, T. C. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasaan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Optik "Jakarta" Pekanbaru .

Rafiq, M. (2014). Analisis Kepuasaan Atas Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Diagram Kartesius.

Rangkuti. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis Swot Cara Perhitungan Bobot, Rating Dan Ocai.* Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Ribolic, B. A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Operasional E-Service Terhadap Kepuasaan Konsumen (Studi Pada Pengguna Layanan Lazada.co.id).

Sari, N. (2013). Analisis Kualitas Jasa Pendidikan Menggunakan Model E-Servqual.

Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasaan Pelanggan Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung).

Shihab, P. D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasaan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee).

Shihab, Y. K. (2019). Membangun Positive E-WOM Melalui E-Service Quality, Kepercayaan Dan Kepuasaan . 197.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D.* BANDUNG: ALFABETA.

Susilo, E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Di Mediasi Kepuasaan Pelanggan Online Pengguna Layanan Aplikasi Grab Di Bandar Lampung. 28.

Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran Edisi 3.* Yogyakarta.

Widi P, C. U. (2013). Customer Satisfaction Analysis to Health Service by Servqual 5 Dimension Method and Customer Satisfaction Index International Journal of Computer Applications.

Yusa, D. A. (2018). Analisis Kepuasaan Konsumen Atas Pelayanan Bank BRI Cabang Unit Baradatu.

Yusendra, M. E. (2016). Analisis Kepuasaan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel PT. Sumber Trada Motor Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*. Vol 02. No.02 .