

DAFTAR PUSTAKA

- Anita Tobagus. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Pengguna Di Situs Tokopedia AGORA Vol. 6, No. 1, (2018) 1-10.
- Cindy Farah Safira,Ari Kusyanti,Himawat Aryadita. Analisis Kualitas Layanan *Website* Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *E-S-QUAL* Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 1, No. 12, Desember 2017, hlm. 1813-1821 <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Dewi Sartika,Imelda Saluza. Analisis Evaluasi Keberlanjutan *E-Filling* di Kota Palembang. Ilmiah Informatika Global Volume 09 No. 2 Desember 2018.ISSN PRINT : 2303-500X ISSN *ONLINE* : 2477-3786.
- Fajar Akbar Hariansyah,Niken Hendrakusma Wardani,Admaja Dwi Herlambang. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon.Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 3, No. 5, Mei 2019, hlm. 4267-4275 <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Firani Dias Andira,Kokom Komariah dan Nor Norisanti,Analisis *Web Service Quality* dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Shopee (Survei Pada Pengguna Online Shop Kawai Idoll Shop Di Sukabumi).Syntax Idea: p-ISSN: 2684-6853 e-ISSN: 2684-883X Vol. 2, No. 7, Juli 2020.

- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*. USA: *Pearson Education Limited*.
- Lie,L. (2009). Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel *Moderating* terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen.Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK.
- Nurlina. (2017). Pengaruh E-Service Quality , Dan Kepercayaan Online. *Lentera Bisnis*, (2), 83–93.
- Parasuraman, A, Zeithaml VA, Malhotra A (2005). *ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality*. *J. Serv. Res.*, 7(3):213-33.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, VII(10), 1-21.
- P.Arindra Pratama,Andri Wijaya,S.Kom., M.T.I. Pengukuran Kualitas Layanan Informasi Pada Media Sosial Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-S-Qual. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Komunikasi* Volume : 2 No : 2.
- Rezki Orientani Helni,Mutiarsih Jumhur.Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen,Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen (JRBM).Volume 10, No. 2, Agustus 2017, Hal. 42-50 ISSN 1979-0600/2580-9539.
- Riadi,E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. In *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*.

- Riyanto, Andi Dwi. (n.d.). Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2019.
- Ryan Setyono Chandra. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen 2(1),2013
journal.wima.ac.id.Pengaruh *Efficiency, System Availabilty, Fulfillment, Dan Privacy* Terhadap *Loyalty* Melalui *Perceived Value* Pada *Online Ticketing Garuda Indonesia* Di Surabaya.
- Sujarweni, V.W. (2014). SPSS untuk Penelitian. In SPSS untuk Penelitian.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In Metode Penelitian Ilmiah.
- Sugiyono. (2016). Skala pengukuran dan instrumen penelitian. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.
- Sugiyono. (2017a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017b). Penelitian Kuantitatif. Pemaparan Metode penelitian Kuantitatif.
- Syofian Siregar. (2013). Metode penelitian kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & spss. In Statistika deskriptif untuk penelitian : dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17.
- Supriyantini Imam Suyadi Riyadi. Pengaruh *Efficiecny, Fulfillment, System Availabilty, Dan Privacy* Terhadap *E-Satisfaction* (Survei pada Nasabah PT. Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik

Ibrahim Malang) Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 5 No. 2 Oktober 2014| administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.

Ting, O.S., Ariff, M.S., Zakuan, N., Sulaiman, Z., and Saman, M.Z. (2016). E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market; Evidence form Malaysia, *Materials Science and Engineering*, 2-5.

Yunia Wardi, Yunita Engriani, Ridho Sunella Putra. Pengaruh *E-S-Qual* Terhadap Loyalitas Menggunakan Aplikasi Gojek Pada Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 8 (2) 2019: 48-54
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jkmb> ISSN: 2302-6359; e-ISSN: 2622-0865.

Widyanita, Fika Ayu. (2018). *Analisis Pengaruh Kualiatas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Uii Pengguna Shopee*. 3(32), 1–21..

Zalmah Nur Hidayati, Retno Setyorini. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Kantor POS.APK (Studi pada Pengguna Kantor POS.APK) *Portofolio Volume 15 No. 1, Mei 2018* ISSN : 1829-7188.