

Daftar Pustaka

- Amad, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. 2010. Jakarta: Rineka.
- Barnes, James G. (2003). *Secret Of Customer Relationship Manajemen*, Yogyakarta: ANDI
- Felicia, Laurent. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan*. AGORA Vol. 5, No. 1, (2017).
- Handono, Lisa. 2004. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor*. Malang: CV.Anugerah Jaya Surabaya, Skripsi Petra
- Hidayah dan Utami. (2017). *E-Service Quality And E-Recovery Service Quality On E-Satisfaction Lazada.Com*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 8, No. 2, 2017.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang. Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa (Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jonathan, Hansel. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk*. Jakarta: Journal The WINNERS, Vol. 14 No. 2, September 2013.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi keempat. Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky. 2014. *Aplikasi Analisis Data Statistik Untuk Ilmu Sosial Sains Dengan IBM SPSS*. Bandung: alfabeta
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks.

Melinda. (2017). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Go-Jek Melalui E-Satisfaction Pada Kategori Go-Ride*. AGORA Vol. 5, No. 1, (2017).

Mulyo dan Ukudi. (2007). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2007.

Ni Made dan Yasa. (2012). *E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.16, No.2 Mei 2012.

Sangadji, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sujaryani, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Saticfaction*. Yogyakarta: Andi.

Trisya, Riana & Teofilus. (2016). *Pengarus Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK)*. Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship, Volume 5, Nomor 1, Maret 2016.

Utami, Wiry. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Pada Loyalitas Elektronik (Kepuasan Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Dan Kepercayaan Yang Dirasakan Sebagai Variabel Moderasi)*. Menara Ekonomi, ISSN : 2407-8565; E-ISSN: 2579-5295.

Yin, Yee and T.M. Faziharudean. 2010. *Faktors Affecting Customer Loyalty Of Using Interet Banking In Malaysia*. Journal of elektronik Banking Systems Faculty Of Business and Accountancy. University of Malaya.