

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H., Narulita, E., & Nurmahdi, A. (2018). Saudi Journal of Business and Management Studies (SJBMS) The Influence of Service Quality , Brand Image and Promotion on Purchase Decision at MCU Eka Hospital. *Business and Management Studies*, 6663, 88–97. <https://doi.org/10.21276/sjbms.2018.3.1.12>
- Alshamayleh, H., Aljaafreh, R., Aljaafreh, A., & Albadayneh, D. (2015). Measuring the quality of E-services and its impact on students satisfaction at Jordanian universities. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 74(3), 274–285.
- Bagdoniene, L., & Jakstaite, R. (2009). Trust As Basis for Development of Relationships Between. *Economics & Management*, 14(1994), 1998–2004.
- Chen, M., Lee, K., Tsai, K.-M., & Hsu, Y.-C. (2013). E-service Quality Impact on Online Customer's Perceived Value and Loyalty. *China-USA Business Review*, 12(5), 473–485.
- Gupta, M. P., & Dubey, A. (2016). E-Commerce- Study of Privacy , Trust and Security from Consumer ' s P erspective. *Computer Science and Mobile Computing*, 5(6), 224–232.
- Hendra, S.r., E., & K.s., B. (2018). THE INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS & MANAGEMENT The Effect of E-Service Quality and E-Recovery Service Quality on E-Loyalty through E-Satisfaction , on E-Commerce in Indonesia Abstract : *Business & Management*, 6(4), 178–195.
- Ismayanti, N. W. N., Suardana, I. W., & Negara, I. M. K. (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Akomodasi Di Bali Pada Situs Booking.Com. *Ipta ISSN 2338-8633*, 3(1), 56–61.
- Komara, A. T. (2014). Keterkaitan E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Maskapai Penerbangan Air Asia Dengan Menggunakan Structural Equation Modelling. *Computech & Bisnis*, 8(2), 101–111.
- Mariana. (2015a). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk. *Jurnal Ekonomii*, 3(2), 388–402.
- Mariana. (2015b). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura. *Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 388–402. Retrieved from <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=402010&val=8811&title=PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK WARDAH DI KOTA BANGKALAN MADURA>
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Nurchahyo, R., & Andry, D. (2017). Pengaruh Trust , Price Dan Service Quality Terhadap Intention To Purchase Pelanggan Bhinneka . Com. *Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 391–400.
- Paramitha, A. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP

- KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI MELALUI E-COMMERCE SERTA. *Administrasi Bisnis*, 6(3), 1076–1089.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rahayu, P. D. (2017). PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DI TOKOPEDIA. *Ilmu Dan Riset Manajemen ISSN: 2461-0593*, 6(10), 1–20.
- Rahmadi, H., & Malik, D. (2016). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-COMMERCE PADA TOKOPEDIA.COM DI JAKARTA PUSAT. *Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 3(1), 126–145.
- Rozi, imam fakhrrur. (2017). Dimensi E-Service Quality. *Pendidikan Tata Niaga*, 01(01), 118–122.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta selatan.
- Sanusi, A. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Suryawardana, E., & Yani, T. E. (2015). Analisis Pengaruh Reputasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) Di Kota Semarang. *Dinamika Sosbud*, 17(2), 258–269.
- Sylvarez, Z. F., & Wijaksana, T. I. (2016). ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (e-SERVQUAL) SISTEM INFORMASI AKADEMIK i-GRACIAS MENGGUNAKAN METODE KANO (STUDI KASUS PADA MAHASISWA S1 TELKOM UNIVERSITY ANGKATAN 2012-2014). *E-Proceeding of Management*, 3(1), 477–484.
- Tjiptomo, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Walandouw, G. I., Mekel, P., Soegoto Kualitas Pelayanan dan, A., M Walandouw, G. I., Mekel, P. A., Soegoto, A. S., ... Manajemen Universitas Samratulangi Manado, J. (2014). Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi E-Banking Melalui Kartu Debit Taplus Bni. *Jurnal EMBA*, 2(2), 1261–1271.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wijiutami, S. S., & Octavia, D. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan E- Commerce C2C

- Di Kota Jakarta Dan Bandung the Influence of E-Service Quality To E-Satisfaction and Its Impact To E-Loyalty of C2C E-Commerce Customer in Jakarta. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2212–2220.
- Yunita, D., & Ali, H. (2017). Model of Purchasing Decision (Renting) of Generator Set: Analysis of Product Quality , Price an Service at PT . Hartekprima Listrindo. *Economics, Business and Management*, 4(11), 833–841. <https://doi.org/10.21276/sjebm.2017.4.11.12>