

## DAFTAR PUSTAKA

- AKBAR, Ario Arzaq; DJATMIKO, Tjahjono. Pengaruh e-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada lazada. co. id. *eProceedings of Management*, 2016, 3.1.
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 210-223.
- Aliyah, F., Utami, W., & Irda, I. (2021). Kualitas Layanan Elektronik, Harga Dan Persepsi Manfaat Fitur Go-Pay Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(1), 48-56.
- Alfabet Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan *Loyalitas* Konsumen. Bandung:AlfabethaIsnan,
- Barrera-Barrera, R., Navarro-García, A., & Peris-Ortiz, M. (2015). Evaluation of quality in different electronic services: A multigroup analysis. *The International Journal of Management Science and Information Technology (IJMSIT)*, (15), 5-27.
- Fauziah, L., & Syahputra, S. (2018). Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 5(1).
- Idntimes.com. (2019). No Title.
- Kresteno, S. G. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Grab* (Doctoral dissertation, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember).
- Marina, Sandriana, Andi Darmawati, dan Indra Setiawan. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Loyalitas* Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan *Full Service Airlines*. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*
- Messakh, Hesty. 2016. Pengaruh Kualitas *E-Service* terhadap *Loyalitas* Pelanggan Traveloka melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Muhammad. 2013. Pengaruh *Online Reservation* Ticket terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang).Semarang: Universitas Diponegoro
- Movanita, A. N. K. (2019). Survei: 32 Persen Masyarakat Ketergantungan Transportasi Online.
- Nurhadi, A., Budiyanto, A., & Murtiyoko, H. (2022). Kualitas Layanan Elektronik: Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(3), 308-319.
- PUTRI, Saskia Firdha Aurelia; MARLENA, Novi. Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen. In: *FORUM EKONOMI*. 2021. p. 463-474.

- Parasuraman, A. et al. 2005. "A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, Vol. 7, pp. 213–233.
- Safitri, D., & Hayati, A. F. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Jasa Online Maxim. *Jurnal Ecogen*, 5(1), 25-36.
- Sethio, E. D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Perceived Value dan Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Agora*, 6(2).
- Supriyantini, I. S. (2014). Riyadi. 2014. "Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy terhadap eSatisfaction" dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2)
- TEOFILUS, Teofilus; TRISYA, Riana. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK). *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*, 2016, 5.1: 33-44.
- UTAMI, Wiry. Pengaruh kualitas layanan elektronik pada loyalitas elektronik (kepuasan elektronik sebagai variabel mediasi dan kepercayaan yang dirasakan sebagai variabel moderasi). *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 2017, 3.6.