

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Ario Arzaq, Tjahjono Djatmiko. 2016. *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Lazada.co.id*. Journal e-Proceeding of Management. Vol. 3. No.1.
- Aprilya, Viona. 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang Padang*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang. Sumatera Barat.
- Asfaw, Fazil. 2015. *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in the Ethiopian Insurance Industry*. Addis Ababa University. Ethiopia. Available at <http://etd.aau.edu.et/bitstream/123456789/13597/1/Fasil%20Asfaw.pdf>.
- Astuti, Ristina Dian, Effy Rusfian. 2013. *Pengaruh E-Service Quality terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction (Studi pada Online Shop Gasoo Galore)*. FISIP Universitas Indonesia. Depok. Diakses pada 6 Desember 2017.
- Avrizal, Faisal. 2017. *Analisis Efektivitas Iklan Online Media Sosial Facebook dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Kaos Dakwah Ana Muslim*. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar Lampung. Diakses pada 7 Desember 2017.
- Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Available at <http://www.depkes.go.id>. Diakses pada 9 April 2018.
- Dirgantara, Harya Bima, Aryo Tri Sambodo. 2015. *Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com*. Jurnal Sains dan Teknologi. Vol. 2. No.1.
- Garson, G. David. 2016. *Partial Least Square: Regression & Structural Equation Models (Online)*. Statistical Associates Publishing. USA. Available at <http://www.statisticalassociates.com>. Diakses pada 22 Januari 2018.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2014. *Partial Least Squares Konsep, Metode, dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gobe, Marc. 2005. *Emotional Branding: Paradigma Baru untuk Menghubungkan Merek dengan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga. Diakses pada 31 Januari 2018.
- Hussein, Ananda Sabil. 2015. *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0*. Universitas Brawijaya. Malang. Diakses pada 22 Januari 2018.
- Iswanca, Riand, dkk. 2016. *Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Garuda Indonesia terhadap Customer Satisfaction Garuda Indonesia*. Journal e-Proceeding of Management. Vol. 3. No.3.

- Jonathan, Hansel. 2013. *Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk*. Journal the Winners. Vol. 14. No. 2.
- Kasanah, Aprilia. 2015. *Penggunaan Metode Structural Equation Modeling untuk Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Program Lisrel 8.80*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Semarang. Diakses pada 13 Januari 2018.
- Kassim, Norizan, Nor Asiah Abdullah. 2008. *Customer Loyalty in e-Commerce Settings: An Empirical Study*. Jurnal Electronic Markets. Vol. 18. No. 3. Available at [www.electronicmarkets.org](http://www.electronicmarkets.org). Diakses pada 9 April 2018.
- Khoirista, Afrinda, Edy Yulianto, Muhammad Kholid Mawardi. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survery pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 25. No. 2.
- Kock, Ned. 2015. *WarpPLS 5.0 User Manual*. USA: ScirptWARP System™.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Damos Sihombing. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Terjemahan oleh Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurniawan, Evan Dwi. 2015. *Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Katering Anggrek Semarang)*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Semarang. Diakses pada 1 November 2017.
- Lakutomo, Ginanjar Sri. 2014. *Analisis Pemasaran terhadap Bisnis Online (E-Commerce) dalam Media sosial Internet*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta. Diakses pada 7 Desember 2017.
- Lee, Gwo Guang, Hsiu Fen Lin. 2005. *Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping*. International Journal of Retail & Distribution Management. Vol. 33. No. 2. Available at [www.emeraldinsight.com/research/register](http://www.emeraldinsight.com/research/register). Diakses pada 29 Maret 2018.
- Li, Hongxiu, Yong Liu, Reima Suomi. 2009. *Measurement of E-Service Quality: Study in Online Travel Service*. European Conference on Information Systems (ECIS) 2009 Proceedings.
- Lodhita, Heru Eka, Imam Santoso, Sakunda Anggraini. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus pada Toko Oen Malang*. Universitas Brawijaya. Malang. Diakses pada 17 Desember 2017.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Manalu, Amru Sahmono Boang, Ujang Sumarwan, Arif Imam Suroso. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online*. Jurnal Manajemen dan Agribisnis. Vol. 4. No.2.
- McKenna, Regis. 2002. *Total Access : Giving Costumers What They Want in Anytime, Anywhere World*. United States of America: Harvard Business School Publishing.
- Munusamy, Jayaraman, Shankar Chelliah, Hor Wai Mun. 2010. *Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*. International Journal of Innovation, Management and Technology. Vol. 1. No. 4.
- Murti, Sasanti Herdina. 2013. *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Konsumen*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Semarang. Diakses pada 1 November 2017.
- Nugraha, Rizal, Ambar Harsono, Hari Adianto. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD Sumber Motor Karawang)*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Vol. 1. No. 3.
- Nuseir, Mohammed T., Mamoun N. Akroush, Bushra K. Mahadin, Bataineh Abdullah. 2010. *The Effect of E-Service Quality on Customers' Satisfaction in Banks Operating in Jordan: An Empirical Investigation of Customers' Perspectives*. International Journal of Services Economics and Management. Vol. 2 No. 1.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Arvind Malhotra. 2005. *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research. Vol. 7. No. 10.
- Prasetyo, Hanif Danang, Dinalestari Purbawati. 2016. *Pengaruh E-Service Quality dan E-Security Seals terhadap E-Satisfaction Melalui Keputusan Pembelian Konsumen E-Commerce (Studi Kasus pada Konsumen Lazada Indonesia)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 5 No. 2.
- Rahayu, Evi Puspitahati. 2012. *Pengaruh Perseps Konsumen pada Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL Pra Bayar PT. Axiata, Tbk*. Skripsi. Universitas Widyatama. Bandung. Diakses pada 1 April 2018.
- Santos, J. 2003. *E-Service Quality: A Model of Virtual Service Quality Dimensions*. Journal of Managing Service Quality. Vol. 13.
- Sarwono, Jonathan. 2015. *Mengenal SEM-PLS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Simon, Kevin, Christina Widya Utami, Metta Padmalia. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Vol. 1 No. 3.
- Sufa, Siska Armawati, dkk. 2017. *Tren Gaya Hidup Sehat dan Saluran Komunikasi Pelaku Pola Makan Food Combining*. Jurnal Komunikasi Profesional. Vol. 1. No. 2.
- Sugiyono. 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sundaram, Vijayanand, Ramkumar, Poorna Shankar. 2017. *Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business*. Jurnal Kinerja. Vol. 21. No. 1.
- Taroreh, Oktavianus, Rotinsulu Jopie Jorie, Rudy Wenas. 2015. *Pengaruh Persepsi Konsumen dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Jasa Asuransi pada Asuransi Jasindo Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 3. No.3.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zavareh *et al.*,. 2012. *E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services*. Procedia Social and Behavioral Sciences. Available at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).