

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy, (2005). Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan. Malang: Bayumedia Publishing. 7 maret 2020
- Hasan, Ali.(2013:105-106) Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, mengukur kepuasan konsumen. Cetakan Ke-2. Yogyakarta : PT. Buku Seru. 9 maret 2020
- Sugiyono, 2017. *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 4 maret 2020
- Supranto, 2006. *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis WEB.2* maret 2020
- Sudjana. 2003. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Peneliti*. Bandung : Tarsito. 27 febuari 2020
- Tri, Ulfa Wibowo. (2017). *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*: Jakarta.Google scholar:<http://repository.uinsu.ac.id/3449/1/tri%20ulfa%20wardani.pdf> 21 febuari 2020
- Tri, Wibowo. (2015), *jurnalPengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. JNE*. Google scholar:<http://eprints.ums.ac.id/39793/> 23 febuari 2020
- Zeithaml, V. A., Bitner, M.J.,& Gremler,D.D (2006). *Service Marketing (4ed.)*, American New York 10020: McGraw-Hill. 2 maret 2020
- Wahana Komputer. 2002. *Apa dan Bagaimana E-commerce, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi, 7 maret 2020
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2016. *Service Quality and Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi, 7 maret 2020
- Luci Kanti Rahayu, 2019, jurnal, Webqual 4.0 untuk kualitas evaluasi kualitas layanan website E-commerce alzafa.com terhadap keputusan pembelian online,<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/27>, 22 febuari 2020
- Nani Agustina, (2016), jurnal Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada.co.id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual.<http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/171> 20 febuari 2020
- Nugroho. (2016). Sejarah Bisnis e-Commerce di Indonesia dari Masa ke Masa. [online].<http://www.money.id/digital/sejarah-bisnis-e-commerce-diindonesia-dari-masa-ke-masa-160427f.html>, 27 febuari 2020.
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. 2007. Enam alasan mengapa teknologi internet begitu populer. Edisi ke-10. Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P.Jakarta: Salemba Empat. 1 febuari 2020
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008 : Hal 132 , survey konsumen, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta. 2 febuari 2020
- Yamit, Zulian . 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Kualitas pelayanan Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset 1 maret 2020
- Furkonudin etal:2016, WebQual pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). (www.webqual.co.uk) 21 febuari 2020

- Tjiptono, Fandy. 2001. Kriteria Kualitas Layanan. Cetakan Pertama. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset. 5 maret 2020
- Rambat Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Kepuasan Konsumen. Jakarta: Salemba Empat. 6 maret 2020
- Fika Ayu Widyanita (2018), jurnal Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-commerce terhadap kepuasan konsumen shopee ndonesia pada mahasiswa fakultas ekonomi UUI pengguna shopee,google scholar:<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7821/SKRIPSI%20Fika%20Ayu%20Widyanita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, 27 febuari 2020.
- Corinna Wongsosudono(2017), jurnal Analisis pengaruh penerapan e-commerce Dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen,Google Sholer: <https://www.researchgate.net/publication/328725165>, 27 febuari 2020.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.7 maret 2020
- Sugiyono. (2010: 117). definisi Populasi wilayah generalisasi. Bandung: PT Alfabet 7 maret 2020. 7 maret 2020
- Sugiyono. (2010: 118). Definisi Sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bandung: PT Alfabet7 maret 2020
- Sugiyono. (2012:300). Teknik pengambilan sampel pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Non-probability sampling. Bandung: PT Alfabet, 7 maret 2020.