

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012:88. Aspek sikap mental dalam manajemen sumber daya manusia, Jakarta: Syiar Media
- Ibrahim (2008) kairun. Josef Kurniawan. "Pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten minahas utara, " jurnal Administrasi publik 4.35(2015)
- Kamsir. 2005:39. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi Rambat. 2013 Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mc Leod, Pearson, sistem informasi manajemen, Salemba, Jakarta.2008.pp.59
- Chasman, Shelly, Discovering Computers, Salemba: Jakarta. Pp.83
- Wong, Jony, internet marketer for beginner, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta: 2010. Pp.33
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007 Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas, Indeks Jakarta.
- Umar, Husein. 1997. Study kelayakan bisnis. Edisi ketiga, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003. Total Quality Manajemen, edisi revisi. Andy: Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008 : Hal 132 , . survey konsumen, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Kualiatas layanan elektronik". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Rambat Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Kepuasan Konsumen. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono,2017. *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M.J.,& Gremler,D.D (2006). *Service Marketing (4ed.)*, American New York 10020: McGraw-Hill.
- Wahana Komputer. 2002. *Apa dan Bagaimana E-commerce, Edisi 2.* Yogyakarta: Andi
- Hasan,Ali.(2013:105-106). *Marketing dan kasus-kasus pilihan.* Mengukur kepuasan konsumen. Cetakan ke-2. Yogyakarta : PT. Buku Seru.
- Ahmad Saputra, 2017, jurnal,Analisis pengaruh penerapan e-commerce Dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- Rahmadani Julia Nasution, 2019, jurnal, Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko online lazada(studi kasus mahasiswa FEBI angkatan 2014 UIN Sumatra utara.
- Fika Ayu Widyanita, (2018), jurnal,Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-commerce terhadap kepuasan konsumen shopee indonesia pada mahasiswa fakultas ekonomi UUI pengguna shopee
- Luci Kanti Rahayu, 2019, jurnal, Webqual 4.0 untuk kualitas evaluasi kualitas layanan website E-commerce alzafa.com terhadap keputusan pembelian online
- Nani Agustina,(2016), jurnal Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada.co.id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual
- Nugroho. (2016). Sejarah Bisnis e-Commerce di Indonesia dari Masa ke Masa.

