

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2020). Retrieved from Jumlah Pemakai Internet: <https://apjii.or.id/survei>
- Eka, R. (2020, Agustus 10). Super APP terkini masih soal Gojek vs Grab. Retrieved from DailySocial.id: <https://dailysocial.id/post/super-app-terkini-masih-soal-gojek-vs-grab>
- Endarwita. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol. 1 No.3 September 2013. Hal 169.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 104.
- Panjaitan, B. O., Farida, N., & Listyorini, S. (2015). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(1), 166-172.
- Magdalena, A. (2018). Analisis Antara E-service Quality, E-satisfaction, dan E-loyalty dalam konteks E-commerce BLIBLI. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. *Yogyakarta: Andi*, 1.
- Nico Yudhinata Lay dkk. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol.7, No.2.

- Sanjaya, R. I. (2012). Pengaruh E-Satisfaciong Terhadap E-Loyalty Dengan Menggunakan Moderator E-Trust Pada Situs Kaskus. Com Di Surabaya.
- Yani, J. A., Mangkunegara, A. A. P., Revisi, P. K. E., & Aditama, R. (1995). Sugiyono. 2017, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, DiktatKu.*
- Ranjbarian, Fathi dan Rezaei. (2012). Factors Influencing Customers' ESatisfaction: A case study from Iran. *Journal of contemporary research Business*. 3(9).24
- Dr, P. (2008). Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung, 25.
- Riduwan, M. B. A. (2010). Metode dan teknik menyusun tesis. *Bandung: Alfabeta.*
- Riduwan. (2010) *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- J. Supranto. (2007). *Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi ke-7*. Jakarta: Erlangga.
- Chandra, Gregorius, 'Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3', Yogyakarta: Andi Offset, 2011
- Herington, Carmel, and Scott Weaven, 'E- retailing by Banks: E- service Quality and Its Importance to Customer Satisfaction', *European Journal of Marketing*, 43.9/10 (2009), 1220–31
- Irwansyah, Ahmad, and Riko Mappadeceng, 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak', *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 3.2 (2018), 128–36
- Della Prisanti, Mega, 'Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trus Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap Ecustomer Loyalty', *Journal of Business*

Studies, 2.1 (2017), 19–38

Saragih, Megasari Gusandra, ‘Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan): Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan)’, *Jurnal Mantik*, 3.1 (2019), 190–95

Zeithaml, Valarie A, ‘Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn’, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (2000), 67–85