

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: AndiGhozali, Imam. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Akbar, Ario Razaq dan Djatmiko, Tjahjono Ir., MBA. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Lazada.co.id. e-proceeding of Management, Vo. 3 No. 1 April 2016* pg 142-150.
- Amin, Muslim. (2016). " *Internet banking service quality and its implication on ecustomer satisfaction and e-customer loyalty* ", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 Iss 3 pp. 280 – 306.
- C, K, Laudon., Traver. (2017). *E-Commerce 2014*, 10th Edition. Pearson
- Ferdinand, A. (2018). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen. Edisi Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Undip
- Ghozali, I., dan Latan, H. (2015), *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 (Edisi Dua)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gotama, Febrianto dan Tias Andarini (2019). *The Effect of E-Trust and E-Service Quality with E-Satisfaction as The Mediation Variable. Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi, (2) : 145-158*
- Kim, J., & Kim, C. (2016). *E-service quality perception : a cross-cultural comparison of American and Korean consumers, 4(3), 257–275*.
- Kotler, Philip & Keller K Lane. (2012). 14 Edition. *Marketing Management*. New Jersey : Pearson Presentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, (2016). *Marketing Management. Edisi 15, Global Edition United Kingdom: Pcarson Education*.
- Malau, Herman. (2018). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global (Edisi 2)*. Bandung: CV. Alfabeta

- Melinda. (2017). *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty Pelanggan Go-Jek melalui E-Satisfaction pada Kategori Go-Ride*. AGORA, 5 (1)
- Murni, S.S., (2019).” Dampak Integrasi E-Service Quality Dan E-Satisfaction Pada E-Repurchase Intension Konsumen Aplikasi Go-Jek Kategori Go-Ride”. Universitas Jenderal Soedirman. Performance. Vol 26 No 2, hl: 77-84.
- Nasution, M.J. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Belanja Online Traveloka Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan*. Jurnal Universitas Sumatra Utara. Ripositori Institusi USU. 2(5): 2454–1362
- Pink B., dan Margaretha (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan-E, Kepuasan-E, dan Kepercayaan-E terhadap Kesetiaan-E Pada Gojek*. Business Management Journal, 13 (1): 1-27
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. S. (2018). *Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali*, 1(BPS 2015), 278–289.
- Sativa, A., Rahayu, S., & Astuti, T. (2016). *Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia)*, 5, 1–10.
- Schwab, K. (2017). *The fourth industrial revolution* : Crown Business Press.
- Sugiyono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Suyanto, M. (2003). *Strategi Periklanan yang Sukses pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tobagus, Anita. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia*. Universitas Kritis Petra. Agora.
- Turban, Efraim, David Kim, Dennis Viehland, J. L. (2015). *Electronic Commerce, a Managerial and Social Networks Perspective. Eight Edition (8th ed.)*. Switzerland: Springer.

Vanessa Gaffar. (2015). *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Welmy Messakh, Hesty. (2016). *Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. *AGORA*, 4 (1) : 350-356

Website:

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). <http://isparmo.web.id/2018/08/01/data-statistik-pengguna-internet-di-indonesia-2017-berdasarkan-survey-apjii/>. Diakses 13 Mei 2020, 17.48 WIB.

HarianHaluan.<https://www..harianhaluan.com/news/detail/90172/warganet-geram-traveloka-lamban-respon-permintaan-pengembalian-tiket-konsumen>. Diakses 10 November 22.37 WIB

Kominfo.https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesia-capai-78-persen/0/sorotan_media. Diakses 15 Oktober 2020, 20.07 WIB

Top Brand Award.<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/surveyresult/top-brand-index-2020>, diakses 13 Mei 2020, 15.30 WIB.

Traffic Overview Traveloka.<https://www.SimilarWeb.com>. Diakses 26 November 2020, 21.12 WIB