

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anwar, sanusi (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary.(2012). *Prinsip-prinsip pemasaran* (edisi 14, jilid 1). Jakarta: penerbit erlangga
- Kotler, Philip. Dan Keller, Kevin Lane.(2012). *Marketing Management*. United Kingdom : Pearson
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2
Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Laudon, Kenneth C., dan Traver, Carol Guercio. (2012). *E-Commerce 2012 – Business, technology, society (Eight Edition)*. England Edinburg Gate :Pearson Education Limited
- Nazir.(2014). *Metode Penelitian*.Bogor : Ghalia Indonesia
- Suharsahputra, uhar (2012). *Metode Penelitian: kuantitatif, kualitatif dan tindakan*
Bandung: Pt. Refika AditamaSekaran, Uma. (2011). *Research Methods for Business. Metodologi*
- Sugiyono.(2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang
- Wijaya Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks
- Zeithmal, parasuraman (2009). *Service Quality: A conceptual frame work for understanding e-implication for future research and managerial practice* : Msi photograph New York
- Zulfikar dan I Nyoman Budiantara.(2014). *Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Deepublish, Yogyakarta. Penelitian Untuk Bisnis (edisi 4). Jakarta: Salemba Empat

Jurnal dan Skripsi

Anber Abraheem Shlash Mohammad, Shireen Yaseen Mohammad Alhamadani. (2011) *Service Quality Perspective and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan*, Petra University

Ni made savitri Anggraeni Ni Nyoman Kerti Yasa. (2012) *E-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penggunaan internet banking*. Universitas Udayana

Gibran Septya Prihadi. (2013) *Pengaruh E-service Quality dan E-experience terhadap Customer Satisfaction pada Website Jual Beli Simpangdago.com*. Universitas Swadaya Gunung Jati

Seviana Permata Dewi. (2015) *Pengaruh kualitas layanan elektronik dan kualitas situs web terhadap kepuasan pelanggan elektronik dan loyalitas pelanggan elektronik studi kasus fausta syandana toko Online peralatan bayi bebas bpa dan ramah lingkungan*. Universitas Gadjah Mada

Ni wayan nonik ismayanti. (2015) *Pengaruh E-Service Quality terhadap satisfaction dan behavioral intensions pada Agoda.com berdasarkan persepsi pelanggan*. Universitas udayana denpasar

Website

<http://www.Traveloka.com>, diakses pada tanggal 4 Mei 2016

<http://www.internetlivestats.com> , diakses pada tanggal 4 Mei 2016

<http://www.APJII.com> , diakses pada tanggal 7 Mei 2016

<http://www.Trustedcompany.com> , diakses pada tanggal 7 Mei 2016

<http://www.Alexa.com> , diakses pada tanggal 7 Mei 2016

<http://www.Marketeers.com> , diakses pada tanggal 8 Mei 2016