

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, & H., Jogyanto. (2015). *Partial Least Square(PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Lazada.co.id. *e-Proceeding of Management*, 142-150.
- Alexa. (2017). *Rank dan Jumlah Pengunjung travel agencies di Indonesia Tahun 2017*. Online : (<http://www.alexacom>) [05 November 2017].
- Apjii. (2017). *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. Online : (<http://www.apjii.or.id>) [10 Mei 2017]
- Chaffey, D. (2009). *E-business and E-commerce management : strategy, implementation, and practice* (Fourth ed.). England: Pearson Education Limited.
- Chaffey, D. (2011). *E-business and E-commerce management : strategy, implementation, and practice* (Fifth ed.). England: Pearson Education Limited.
- Christianto, K. (2016). *HUBUNGAN DIMENSI SERVICE QUALITY DENGAN KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE DARI SUDUT PANDANG KONSUMEN ONLINE*. JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI, 15-21.
- Connolly, R. (2010). *WEBSITE SERVICE QUALITY IN IRELAND: A CONSUMER PERSPECTIVE*.
- DeLone, W., & McLean, E. (2002). Information systems success revisited. *35th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE Computer Society Press* (pp. 238-248). Los Alamitos: CA.
- Dewi, P. S. (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*. (Thesis). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Growing and Keeping Customers*.

- Hair, Joseph F., Hult, G. Tomas M., Ringle, Christian M., & Sarstedt Marko. (2017). *A Primer On Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2<sup>nd</sup> ed.). California: SAGE
- Hapsari, K. (2017). PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ZALORA INDONESIA. (Skripsi). Bandung: Telkom University
- Hur, Youngjin, Ko, Jae Yong, Valacich, Joseph. (2011). *A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty. Journal of Sport Management.* 458-473
- Ikhlas, M. R. (2017). PERANCANGAN MODEL BISNIS PT. GO-JEK MENGGUNAKAN UNIFIED MODEL LANGUAGE (UML) BERDASARKAN HASIL REKOMENDASI DARI *BUSINESS MODEL CANVAS BMC*. (Skripsi). Bandung: Telkom University
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. (Terjemahan, Trans.) New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kurniawati, Dewi, Suharyono, Kusumawati, Andriani. (2014). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 14 No. 2
- Laudon, C. K., & Traver, C. G. (2012). *E-commerce 2012 (business, technology, society)* (Eighth ed.). England: Pearson Education Limited.
- Laudon, C. K., & Traver, C. G. (2012). *E-commerce 2012: business, technology, society*. England: Pearson Education Limited.
- Latan, Hengky. (2013). *Model Persamaan Struktural: Teori Implementasi Amos 21.0*. Bandung: Alfabeta
- Neil, M. (2007). Customer Loyalty Retention improves. *Journal of Marketing*, 56-72.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Management Information Systems* (Eight ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Oliveira. (2007). Evidences from link between quality and loyalty in e-service: an empirical study. *Revista Electronica Sistemas & Gestao*, 37-52.

- Pegipegi. (2012). *Tentang Pegipegi*. Online : (<https://www.pegipegi.com/info/faq/>) [10 Mei 2017]
- Pegipegi. (2017). *Tampilan website Pegipegi*. Online : (<https://www.pegipegi.com>) [07 November 2017]
- Prisanti, M. D., Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP ECUSTOMER LOYALTY (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang). *Journal of Business Studies*, 19-38.
- Riduwan. (2010). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung:Alfabeta
- Rofianah, Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Product Quality, Service Quality, dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty dengan Dimediasi Trust Pelanggan Pada Mini Market Alfamart Boja Kendal. *Journal of Management*, 1-15.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sastika, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)*, 649-657.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Senjaya, Vivie, Samuel, Hatane, Dharmayanti, Diah. (2013). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION & CUSTOMER LOYALTY DI KAFE EXCELSO TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA: PERSPEKTIF B2C. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol 1. No 1
- StartupRangking. (2017). *Pegipegi Statistic*. Online : ([www.startupranking.com/](http://www.startupranking.com/)) [07 November 2017]
- Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hal. 2
- Suhir, M., Suyadi, I., & Riyadi. (2014). Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Survei Terhadap Pengguna Situs Website [www.kaskus.co.id](http://www.kaskus.co.id)). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-10.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Trustedcompany. (2017). *Keluhan Konsumen Pegipegi*. Online :  
(<http://trustedcompany.com/>) [07 November 2017]
- Wigand, R., & Swaid, S. (2007). Measuring Web-based Service Quality: The Online Customer Point of View. *AMCIS 2007*, 1-13.
- Wigand, R., & Swaid, S. (2007). Measuring Web-based Service Quality: The Online Customer Point of View. *AMCIS 2007 Proceedings*, 1-13.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). eService Quality: Definition, Dimensions, and Conceptual Model. *Working Paper*.