

DAFTAR PUSTAKA

- 6, L. (2018, Januari 1). *https://www.liputan6.com*. Retrieved from Liputan 6.com:tekno/read/3585699/ini-5-e-commerce-paling-top-di-indonesia-versi- iprice-siapa-saja.
- Anam, H., F. & Marheni, E, S. (2020). Pengaruh E-service Quality pada Kepuasan Pelanggan Tokopedia Studi Pada Mahasiswa UniversitasTelkom. Skripsi Pada Universitas Telkom.
- Afsari, S. F. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kecenderungankecurangan. *Fraud Triangle*, 115.
- Bressolles, G. &. (2013). *E-Innovation for Sustainable Development of Rural Resources During Global Economic Crisis*. IGI GLOBAL.
- Dharmawan, H. (2016, Agustus 17). Tokopedia jadi situs ecommerce nomor 1 di Indonesia. . Retrieved from Tempo.co.id: <https://bisnis.tempo.co/read/796716/tokopedia-jadi-situs-e-commerce-nomor-1-di-indonesia>.
- Erawan, L. (2015). *Pemograman Web*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen Pembangunan dan Pendidikan. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, K. (2016). *Marketing Management : 15e Edition*. New Jersey : PrenticeHall, : Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing, 17th Edition*, . United Kingdom: Pearson Education.

- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2016). *Marketing Management 16th edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2012). *E-Commerce, Business Technology Society*. USA: Addison Wesley.
- Lee, W. O., & Wong, L. S. (2015). Determinants of mobile commerce customer. *Procedia - social and behavioral sciences*, 60-67.
- Lee, W. O., & Wong, L. S. (2015). Determinants of mobile commerce customer loyalty in malaysia. *Procedia - social and behavioral*, 60-67.
- Panatra, G., & Sitinjak, T. (2020). Pengaruh E-service Quality dan keamanan Transaksi Terhadap Perceived Value Customer Bisnis E-commerce. Jakarta: Program Studi Manajemen, Kwik kian Gie School of Bisnis.
- Parasuraman, A. V. (2007). *E-S-QUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR ASSESING ELECTRONIC SERVICE QUALITY. JOURNAL OF SERVICE RESEARCH*. Deutscher Universitats-Verlag: Gabler Edition Wissenschaft.
- Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal Of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Parasuraman, A., Z. V., & Malhotra, A. (2016). " *E-S-QUAL A MULTIPLE- ITEM SCALE FOR ASSESSING ELECTRONIC SERVICE QUALITY* ". *Jurnal Of Service Research*.
- PUTRA, M. M. (2020). PERANCANGAN APLIKASI MARKETPLACE OPEN INNOVATION BERBASIS WEBSITE. Bandung: Universitas Telkom, S1 Informatika.
- Rahmi, D. T., & Ahmad, N. (2017). Pengaruh Citra Merek terhadap niat pembelian tiket pesawat secara online pada konsumen traveloka.com dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(3) 70-85.
- Riduwan,, & Sunarto, H. (2009). Pengantar Statistika untuk Penelitian

- Pendidikan Sosial Ekonomi Komunikasi dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan,, & Sunarto, H. (2009). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian SosialEkonomi Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, U., & & Bougie, R. (2017). *METODE PENELITIAN UNTUK BISNIS (6TH ED)*. JAKARTA SELATAN: SALEMBA EMPAT.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business (7th ed)*. United Kingdom: John Wiley and Sons.
- Siregar, S. (2019). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS (17th ed)*. Jakarta: BumiAksara.
- Sudaryono. (2017). *Metode penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Suliyanto, S. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Purwokerta.
- Suryanto, T. (2018). Penerapan E-Marketplace pada distro Silver Squad. *ArtikelIlmiah*, 159.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality Satisfaction Edisi 4*.
- Wibowo, s. f., Raidah, R. A., & Rahmi. (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceveid Service Value terhadap Keputusan PelangganTokopedia. *Jurnal riset manajemen sains indonesia*, 10(1), 148-166.

- Widowati, H. (2019, April 25). *Katadata.co.id*. Retrieved from Indonesia Jadi Negara dengan Pertumbuhan E-Commerce Tercepat di Dunia:
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara>
- Zeithaml, V. ..., & Bitner, D. G. (2014). *Service Marketing : Integrating CustomerFocus Across The Firm6thed*. Mc.Graw - Hill: Boston.