

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Doni Purnama., et al. 2021. Digital Marketing: Implementation of Digital Advertising Preference to Support Brand Awareness. *Academy of Strategic Management Journal*. Vol 20, Special Issue 2
- Amir, M. Taufiq. 2017. *Merancang Kuesioner: Konsep dan Panduan untuk Penelitian Sikap, Kepribadian dan Perilaku Edisi Pertama*. Jakarta: KENCANA
- Amalia, I.P. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E- Customer Loyalty Pada Aplikasi Kai Access Melalui E- Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Business preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis: 2(1)*
- Anita, T. (2018). *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna di Situs Tokopedia*. *Agora: 6(1)*.
- Argitama, D.K., dan Suryoko, S. (2020). *Pengaruh Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Gopay (Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Semarang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis: 9(1)*.
- Ashoer, M. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E- Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo*. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika: 15(3)*.
- Diko, M.A. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty pada Aplikasi Ovo Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi: Universitas Telkom
- Fadhila, Atim., dan Mustikasari, Ati. 2020. Pengaruh Promosi Social Media Instagram Terhadap Brand Awareness (Case Study: PT. Rapid Teknologi Indonesia Tahun 2020). *E-Proceeding of Applied Science: Vol 6, No 2, Agustus 2020, Page 1358*
- Fazria, M.S.Y., dan Rubiyanti, R.N. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Dengan E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Traveloka Di Bandung)*. *E-Proceeding of Management; 6(2)*.
- Ghifari, Z.M. (2021). *The Effect of E-Service Quality on E-Customer Satisfaction ff Dana Application*. *E-Proceedings of Management: 8(5)*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Edisi 7*. Semarang: BP Universitas Diponegoro

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, S. (2012). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. *Jurnal Non Eksakta*: 4(1).
- Hasman, H.C.P., Ginting, P., dan Rini, E.S. (2019). *The Influence of E- Service Quality on E- Satisfaction and Its Impact on Repurchase Intention in Using ECommerce Applications on Students of Universitas Sumatera Utara*. *International Journal of Research & Review*: 6(10).
- Kasih, S.S. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*: 5(4)
- Kotler, P. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo
- Kusmartiyah, E., dan Hanifah, F.H. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi KAI Access Tahun 2020*. *E-Proceeding of Applied Science*: 6(2).
- Mahdani, N.M.A., dan Widodo, T. (2020). *The Effect of E-Service Quality Dimensions towards Customer Repurchase Intention of Mutual Funds Application Services through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study: Bareksa)*. *E-Proceedings of Management*: 8(5)
- Manalu, Vigory Gloriman., dan Akbar, Ilham. 2019. *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Through Brand Experience and Brand Awareness in Postal and Delivery Services*. *Indonesian Journal of Business and Economics* Vol 2, Issue 1, June 2019
- Nasir, M. (2017). *Pengaruh E-Service Quality dan Diskon Terhadap Minat Beli pada Situs Online di Website Zalora.co.ic di Surabaya*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*: 5(1).
- Nasution, H., Fauzi, A., dan Rini, E.S. (2019). *The Effect of E-Service Quality on E-Loyalty Through E-Satisfaction on Students of OVO Application Users at The Faculty of Economics and Business, University of North Sumatera, Indonesia*. *European Journal of Marketing and Management Studies*: 4(1).
- Natakususmah, F.A., dan Yuliti, A.L. (2015). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Ina Cookies Bandung)*. *E-Proceedings of Management*: 2.

- Oktaviani, F., dan Rustandi, D. (2018). *Implementasi Digital Marketing dalam Membangun Brand Awareness*. Profesi Humas: 3(1).
- Padilah, P., dan Madiawati, P.N. (2020). *Pengaruh E-Service Quality, Brand Awareness Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pengguna Dana Di Bandung*. Jurnal e-Proceeding of Management: 7(2).
- Perwira, B.F., Yulianto, E., dan Kumadji, S. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Yang Melakukan Transaksi Pembelian Online Dengan Mobile Application Tokopedia)*. Jurnal Administrasi Bisnis: 38(2)
- Priansa, D.J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Puguh, M.A. (2018). *The Role Of E- Service Quality Towards E- Satisfaction And Its Impact To E-Loyalty On The Traveloka Mobile Application*. Skripsi: Universitas Telkom
- Puriwat, W., dan Tripopsakul, S. (2017). *The impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty in mobile banking usage: Case study of Thailand*. Polish Journal of Management Studies: 15(2).
- Puspitasari, F., dan Gusfa, H. (2017). *Strategi Promosi Online Shop Melalui Sosial Media dalam membangun Brand Engagement (Studi Kasus: Brand Sally Heart Melalui Instagram @ukhtisally)*. Jurnal Ilmiah Komunikasi: 7(2).
- Putra, D.K. (2019). *The Effect Of Service Quality Towards Customer Satisfaction On Mobile Telecommunication In Indonesia*. E-Proceedings of Management: 6(2).
- Qolbi, Raihan., dan Pradana, Mahir. 2021. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Brand Awareness Produk Keripik Beling di Aplikasi Shopee 2021*. *E-Proceeding of Management*: Vol 8, No 4 Agustus 2021. Page 3463
- Ramadania, R. Juniwati, dan Limanto, M. (2020). *Interaksi E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Minat Pembelian Kembali Dalam Transportasi On-Line Gojek*. Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan: 14(2).
- Rahi, S., Ghani, M.A., dan Alnaser, F. (2017). *The Influence of E-Customer Services and Perceived Value on Brand Loyalty of Banks and Internet Banking Adoption: A Structural Equation Model (SEM)*. Journal of Internet Banking and Commerce: 22(221)

- Ridwanudin, R., dan Hanifa, F.H. *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Minat Beli Konsumen Daihatsu Grand New Xenia d Bandung pada Tahu 2019*. Telkom University: (5)
- Septiarini, Eka., Susyani, Novi., dan Manggiasih, Trisnia. 2022. Analisis Pengaruh Digital Marketing Terhadap Brand Awareness Pada E-commerce. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol 4, No 3, April 2022
- Sofyan, A. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia di Kota Bandung*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta
- Suwondo, A., & Marjan, F. I. (2017). *Analisis Pengaruh E - Kepuasan Pelanggan Terhadap E - Loyalitas Pelanggan Kai Access Berdasarkan E - Servqual Pada PT Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daop Iv Semarang*. Skripsi. Politeknik Negri Semarang.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tunshavong, Wonghatai. 2022. From Online Information Seeking to Native Advertising Exposure: Examining The Thai Millennials on Online Information Cues, ad Click Throught and Brand Awareness. *Humanities, Arts, and Social Scienses Studies*, ISSN (Online): 2630-0079
- Ulum, F., dan Muchtar, R. (2018). *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-up Kaosyay*. Jurnal Teknokompak: 12(2).
- Vellya, V., Pio, R.J., dan Rumawas, W. (2020). *Employee Engagement sebagai Pemoderasi Worklife Balance dengan Turnover Intention*. Productivity: 1(2).
- Wijutami, S.S., dan Octavia, D. (2017). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya Pada E- Loyalty Pelanggan Ecommerce C2c Di Kota Jakarta Dan Bandung*. E-Proceedings Management: 4(3).
- Wirtz, J., dan Lovelock, C. (2018). *Essetials of Services Marketing, 3rd Edition*. England: Pearson Education
- ALENA, V. N. (2022). *Pengaruh Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Female Daily*.