Referensi

Al-Adwan, Ahmad Samed. (2019). Boosting Customer E- Loyalty: An Extended Scale of Online Service Quality. Electronic Business & Commerce Department.Business School.Vol 10. Al Ahliyya Amman University.Jordan.

Assegaff, Setiawan.(2015). Pengaruh Trust (Kepercayaan) dan Online Shopping Experiences (Pengalaman Berbelanja Online) terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Online: Prespektif Konsumen di Indonesia.*Jurnal Aplikasi Manajemen.*Vol 13. Program Magister Sistem Informasi. STIKOM Dinamika Bangsa.

Bateson, E.G. John; dan K. Douglas Hoffman. 2008. Services Marketing, 4th. ed. Canada: South-Western, Cengage Learning.

Faisal, C.; Gonzalez-Rodriguez, M.; Fernandez-Lanvin, D.; de Andres-Suarez, J. Web Design Attributes in Building User Trust, Satisfaction, and Loyalty for a High Uncertainty Avoidance Culture. IEEE Trans. Hum.-Mach. Syst. 2017, 47, 847–859.

Fitzsimmons, A. James dan Mona J. Fitzsimmons. 2011. Service Management, 7th. ed. New York: McGraw-Hill.

Juhria,Aminatu. Nurtika Meinitasari, Fadel Iqbal Fauzi & Abdul Yusuf. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee.*Jurnal Manajemen.*Vol 13. Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa. Karawang.

Kasmi.Adi Nurdian Candra.(2017). Penerapam E-Commerce Berbasis Business to Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu. Jurnal Aktual STIE Trisna Negara.Vol 15. Prodi Manajeman Informatika.STMIK Pringsewu. Lampung.

Kashif, M.; Shukran, S.; Rehman, M.; Sarifuddin, S. Customer satisfaction and loyalty in Malaysian Islamic banks: A PAKSERV investigation. Int. J. Bank Mark. 2015, 33, 23–40.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012.Marketing Management. Essex: Pearson Education Inc

Li, H.; Tevrizci, C.; Ahma-Anyanwu, N. An Empirical Study of E-Loyalty development Process from the E-Service Quality Experience: Testing the Etaliq Scale. In Proceedings of

the Pacific Asia Conference on information Systems PACIS, Chengdu, China, 24–28 June 2014; p. 51.

Masitoh, Martina Rahmawati.(2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee.*Jurnal Sains Manajemen.*Vol 5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Serang Raya.

Marlien,R.A.(2017). Model Anteseden Loyalitas Pelanggan Berbasis Kualitas Layanan.Fakultas Ekonomi dan Bisnis.Universitas STIKUBANK. Semarang

Mustajibah, Tutik. Agus Trilaksana.(2021). Dinamika E-Commerce Di Indonesia Tahun 1999-2015.*Jurnal Pendidikan Sejarah.*Vol 10. Jurusan Pendidikan Sejarah.Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum.Universitas Negeri Surabaya.

Oliver, R. L. 2010. Satisfaction: A Behavioral Perpective on The Customer. New York: McGraw-Hill.

Sukmawati, Kartika.2011. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif. Jurnal Manajamen Universitas Gunadarma.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET. (kualitas layanan)

Tjiptono, Gregorius. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi. (kualitas layanan)

Tantomi, iwan.2021. Berdasarkan Riset Snapcart 2021 Berikut e-Commerce Terbaik di Indonesia. https://www.merdeka.com/gaya/berdasarkan-riset-snapcart-2021-berikut-e-commerce-terbaik-di-indonesia.html, diakses pada 22 November 2021 pukul 19.37.

Umar, husein.2014. Factors Affecting Customer's Satisfaction on Low Cost Carrier Flight. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog) .Vol. 01 No. 02. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Wolfinbarger. M.; Gilly.(2003) eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. J. Retail.,79, 183–198.