

DAFTAR PUSTAKA

- Al-dweeri R. M., Obeidat Z. M., Al-dwiry M. A., Alshurideh M. T., & Alhorani A. M. (2017). The Impact of E-service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 9, No. 2, ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203.
- Al-Hawary S. I. S. & Al-Smeran W. F. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan. *International Journal of Business and Management*. Vol. 13, No. 8, ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119.
- Anam F. H. & Saputri M. E. (2020) *Pengaruh E-Service Quality pada Kepuasan Pelanggan Tokopedia pada Mahasiswa Universitas Telkom*. Vol.7, No.2, ISSN : 2355-9357.
- Anshari R. (2017). *Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen PT.KAI dalam Pembelian E-Ticketing*. Bandung: STIE Ekuitas.
- Hidayati Z. N. & Setyorini R. (2018) *Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Kantor Pos.APK (Studi pada Pengguna Kantor Pos.APK)*. Skripsi.
- Ilmanisa Z. A. & Karina N. N. (2020). *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction pada aplikasi OVO mobile payment di kota Bandung*. Skripsi.
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kasih S. S. & Moeliono N. N. K. (2020). *Pengaruh E-service quality dan E-trust terhadap E-loyalty dengan E-satisfaction sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan sorabel di Bandung)*. Skripsi.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1.*
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management.* USA: Pearson Education Limited.
- Kundu, S., & Datta, S. K. (2015). Impact of Trust on the Relationship of E-Service Quality and Customer Satisfaction. *EuroMed Journal of Business.* Vol. 10, ISSN 1450-2194.
- Laksita A. & Suryawardani B. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction melalui aplikasi new KAI Access pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 2. *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan.* Universitas Telkom.
- Nurchayati S. P. & Putranti H. R. D. (2019). Hubungan E-Service Quality dan E-Loyalty dengan E-Satisfaction pada konsumen Go-jek dan Grab di kota Semarang. *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora.* Vol. 21, No. 3, ISSN 1411-0903 : eISSN: 2443-2660.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014): *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods),* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Cetakan kedua puluh),* Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian.* Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian.* Yogyakarta: CAPS (Centre of Academic Publishing Service).
- Sundaram V., Ramkumar D., & Shankar P. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Emprical Study in India Online Business. Vol. 21, No. 1.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2014). *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardany W. W. & Hasbi I. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada OYO Indonesia. Skripsi.

Yuwono D. A. (2017). Analisis Penerapan E-Service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi iGracias Mobil. Skripsi.

Website :

<https://www.statista.com/statistics/266729/smartphone-users-in-indonesia/> (diakses pada tanggal 6 Oktober 2020).

<https://www.travelio.com/> (diakses pada tanggal 4 Oktober 2020).

<https://dailysocial.id/post/targetkan-pertumbuhan-tiga-kali-lipat-travelio-perluas-kemitraan/> (diakses pada 4 Agustus 2021).