

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pradipta, Yohanes Geraldi Yuda. "Dampak Brand Image dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada Penonton Bioskop XXI di Surabaya)." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8.3 (2020): 1050-1059.
- [2] Katadata, Databoks. "Bekraf Targetkan Penonton Bioskop 2019 Tumbuh 15%." Katadata, 25 Feb. 2019, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/02/25/bekraf-targetkan-penonton-bioskop-2019-tumbuh-15>.
- [3] Wijoyo, Hadion, and Septyani Larosa Marpaung. "The Influence of Quality Information and Reputation Of TIX ID Application Toward the Interest of Purchase Tickets Online in XXI Cinema Ciputra Seraya Mall Pekanbaru City." *Jurnal Suluh Pendidikan* 8.2 (2020): 9-21.
- [4] Wicaksono, Rendra Wiku, and Ghia Subagja. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Online (Studi Pada Pengguna Aplikasi TIX.ID di Bandar Lampung). *Jurnal Kompetitif Bisnis* 1.5 (2021): 10-10.
- [5] Priyana, Rahadian, Ni Wayan Sri Suprati, and Alit Suryani. "Implementasi technology acceptance model dalam niat membeli kembali tiket bioskop online." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6.9 (2017): 3353-3378.
- [6] Purba, Minda Mora. "Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi KAI Access." *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma* 6.2 (2021): 175-194.
- [7] Aulianto, Dwi Ridho, Ujang Asmara, and Abdullah Risqillah Subroto. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Penonton Pengguna Aplikasi Tiket Bioskop Online." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* 10.2 (2019): 39-44.
- [8] Ekowati, Nurul Syamsi, Ari Kusyanti, and Retno Indah Rokhmawati. "Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN 2548 (2018): 964X.
- [9] Muniarty, Puji, Wulandari Wulandari, and Della Saputri. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Marketplace Shopee." *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 11.2 (2022): 1-6.

- [10] Hayani, Nurrahmi, and Saipul Alsukri. "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7.2 (2021): 679-686.
- [11] Wibawa, Irwan Satria. "Dampak E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Bukalapak." Diss. Universitas Pendidikan Indonesia, 2020.
- [12] Nabila, Elma, Maya Ariyanti, and Sumrahadi Sumrahadi. "Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka. Com." *eProceedings of Management* 5.1 (2018).
- [13] Ependi, Rahmad, and Tri Indra Wijaksana. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Gojek Indonesia (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gojek Di Kota Bandung." *eProceedings of Management* 9.3 (2022).
- [14] Zuliestiana, Dinda Amanda, and Annastya Nursalma Setiawan. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap E-Customer Loyalty pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 6.2 (2022): 934-953.
- [15] Saragih, Liharman. "Analisis E-Service Quality Lazada Terhadap E-Customer Satisfaction Generasi Z di Pematangsiantar." *YUME: Journal of Management* 4.1 (2021).
- [16] Isnan, Muhammad Ariefian, and Sutopo Sutopo. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan online reservation ticket terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pt kereta api Indonesia daop 4 semarang)*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013.
- [17] Fidia, Hilma Nur. "Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis jasa transportasi gojek." *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis* 10.1 (2022).
- [18] Safitri, Anjar, Eka Kusumastuti, and Titi Haryanti. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto)." *Jurnal Pustaka Aktiva (Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, dan Valuta)* 2.1 (2022): 12-20.
- [19] Wijaya, Samuel Allessandri MC, Gita Widi Bhawika, and Ninditya Nareswari. "Pengaruh Online Shopping Experiences, Seller/Customer Service, External Incentives, Security and Privacy Terhadap Customer Satisfaction pada Beauty E-commerce: Studi Kasus Pengguna Sociolla di Surabaya." *Jurnal Sains dan Seni ITS* 11.3 (2023): I16-I21.
- [20] Junardi, Junardi, and Melia Sari. "Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pelanggan Jd. Id Di Pontianak." *Obis* 2.1 (2019): 44-54.
- [21] Rahayu, Evita. *Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction dan e-customer loyalty pada Toko Online shopee (studi kasus pada pengguna*

Toko Online Shopee). BS thesis. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.

- [22] Abdillah, Willy, and Jogiyanto Hartono. 'Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM)'. Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling, edited by Jogiyanto Hartono, Dwi Prabantini, 2015.
- [23] Ghozali, Imam. "Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23." (2016).
- [24] Rambat Lupiyoadi; Dedy A. Hamdani. *Manajemen pemasaran jasa / Rambat Lupiyoadi, Dedy A. Hamdani*. Jakarta :: Salemba Empat,, 2011
- [25] Fandy Tjiptono; Gregorius Chandra. *Service, quality & satisfaction / Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra*. Yogyakarta :: Andi,, 2005
- [26] Wirtz, Jochen, May O. Lwin, and Jerome D. Williams. "Causes and consequences of consumer online privacy concern." *International Journal of service industry management* 18.4 (2007): 326-348.
- [27] Safitri, Jenisa Laras Galuh, and Farah Oktafani. "Analisis Penerimaan Augmented Reality Pada Wardah Virtual Try On dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." *SEIKO: Journal of Management & Business* 5.2 (2022): 490-503.
- [28] Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods) / penulis, Prof. Dr. Sugiyono*. Bandung :: Bandung :: Bandung :: Alfabeta,; Alfabeta,; Alfabeta,, 2011; 2018; 2020
- [29] Henseler, Jörg, Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling." *Journal of the academy of marketing science* 43 (2015): 115-135.