

DAFTAR PUSTAKA

- Alkhowaiter, W. A. (2020). Digital payment and banking adoption research in Gulf countries: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 53, 102102.
- Alma, B. (2019), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- Bell, S.J., and Luddington, J.A. Coping With Customer Complaints, *Journal of Service*, Sage Publications, 2016.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty nasabah pengguna mandiri online. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1-11.
- Camilleri, M. A., & Filieri, R. (2023). Customer Satisfaction And Loyalty With Online Consumer Reviews: Factors Affecting Revisit Intentions. *International Journal Of Hospitality Management*, 114, 103575.
- Changchit, C., & Klaus, T. (2020). Determinants And Impact Of Online Reviews On Product Satisfaction. *Journal Of Internet Commerce*, 19(1), 82-102.
- Danny, S., Timothy, D., & L, Daft Richard. (2020). Management. In Management (7th ed., pp. 1–66). Cengage Learning.
- David, D. (2019). Pengaruh E-Service Quality Dan Online Costumer Review Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 6(2).
- Delvi, O., & Musfiroh, M. F. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, 1(1), 60-70.
- Dewi, N. P. K., & Ramli, A. H. (2023). E-Service Quality, E-Trust Dan E-Customer Satisfaction Pada E-Customer Loyalty Dari Penggunaan E-wallet Ovo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 321-338.
- Dzulqarnain, I. (2019). Pengaruh Fitur Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Marketplace Shopee.
- Fandy, T. & Gregorius, C. (2018). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Fandy, T. & Anastasia, D. (2018). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fazria, M. A. S. Y., & 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). *eProceedings of Management*, 6(2).

Fiona, D. R., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 333-341.

Ghosh, P. P. (2021). Principles and Practices of Management. New Delhi: University Science Press.

Hamdallah, A., dan Aulia P. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi MyIndihome, *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 4 No. 3, 157-158.

Hery. 2019. Manajemen Pemasaran. PT.Gramedia: Jakarta.

Hurriyati, R. (2019), Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen, Alfabeta, Bandung.

Irma, D., & Kristaung, R. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Brand Image, Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty. *Ekonomi Digital*, 2(1), 31-38.

Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2019). Pengaruh E-Service Quality Dan Online Customer Review Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 3(2), 128-136.

Jeon, M. M., & Jeong, M. (2017). Customers perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Juanim. (2020). Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & LISREL

Kadir, S. A. (2024). The Effect Of Ease Of Use And E-Service Quality On Customer Loyalty With Satisfaction As An Intervening Variable. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(2), 552-567.

Kamila, K.T., Suharyono & Perwangsa Nuralam, I. (2019). Pengaruh Online Consumer Review Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Universitas Brawijaya TA 2015 / 2016 – 2018 / 2019 yang Pernah Membeli dan Menggunakan Xiaomi Smartphone). *Journal Administrasi Bisnis*, 72(1): 202–211.

- Kotler, P dan Armstrong. (2018). Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lisnawati, L. L., Ramdan, A. M., & Jhoansyah, D. J. (2021). Analysis Of Brand Image And *Online Consumer Reviews* On Consumer Loyalty. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 9-15.
- Lorena, S., Sari, A., & Shofa, F. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty. *Bisnis dan manajemen*, 14(1), 65.
- Muhamad, O., Sutisna, F., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Website Lazada Yang Dimediasi Oleh Variabele-Satisfaction (Studi Pada Konsumen Lazada Indonesia).
- Ndun, L. A. (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Indihome. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(1).
- Novitasari, M., Amah, N., Ayera, A., Aziz, A., & Gunardi, A. (2024). Service Quality And Customer Loyalty: The Role Of Satisfaction And Trust In Indonesian Sharia Bank. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 17(1), 87-98.
- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021). The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable On Dana's Digital Wallet (Study On Dana Users). *International Journal Administration, Business & Organization*, 2(3), 49-58.
- Pangastuti, T. D., Sugiyanto. S & Sudaryana, Y. (2023) Pengaruh Harga Dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Perkusi Vol 3 No 4*
- Perwira, B. T., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2019). 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 (Jab)*, 38(2).
- Pradnyaswari, N. P. I., & Aksari, N. M. A. (2020). E-Satisfaction dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap ELoyalty Pada Situs E-Commerce Blibli.com. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7), 2683–2703
- Pratama, R. A., Prasetyo, W. B., & Ramli, A. H. (2023). E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction And E-Loyalty In *Online Shopping*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 1377-1388.

- Rintasari, D & Farida, N. 2020. Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pengguna Situs ECommerce C2C Shopee Di Kabupaten Sleman). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. IX, No. IV
- Robbins, S. P., Coulter, M., and Decenzo, D. A. 2020. *Fundamentals of Management* 10th ed. Pearson Education Limited.
- Rojiqin, M. K., Hadi, S. N., & Utomo, Y. T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Shopee Melalui E-Satisfaction Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Prespektif Syariah. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2(4), 1-16.
- Salmah, N. N. A., Suhada, S., & Damayanti, R. (2021). Peran e-satisfaction dalam memediasi pengaruh e-service quality terhadap e-loyalty pelanggan pada toko online Cilufio. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(1), 132-140.
- Sari, Y. E., Savitri, C., & Faddila, S. P. (2023). Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Pt. Bfi Finance Indonesia Tbk Cabang Karawang. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)*, 7(1), 2064-2079.
- Sasono et al. (2021). The Impact of E-service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance. Economics and Business*. Vol.8, No.4.
- Setiana, N. D., & Tjahjaningsih, E. (2024). Pengaruh Content Marketing, Influencer Marketing, Online Customer Review Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Loyalitas Konsumen Tiktok (Studi Pada Mahasiswa Kota Semarang). *Management Studies And Entrepreneurship Journal (Msej)*, 5(1), 1509–1517.
- Simanullang, F., Siagian, E. M., & Manurung, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada. Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2).
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta, CV
- Suparyanto & Rosad. (2018). *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta.
- Suprpti, S., & Suparmi, S. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction Melalui e-Service Quality Pengguna Goride Kota Semarang. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 240-255.
- Supriyanto, B., & Dahlan, K. S. S. (2024). The Impact Of Brand Image And E-Service Quality On Customer Loyalty, With Customer Satisfaction As A

Mediator. *International Journal Of Social Service And Research*, 4(01), 290-297.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tobagus, Anita. "Pengaruh E-service Quality Terhadap E-satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia." *Agora*, vol. 6, no. 1, 2018

Veryani, F., & Andarini, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 12(2), 125-131.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Seventh Edition*. New York: McGraw-Hill Education

Zhao, X.Y., Wang, L., Guo, X., & Law, R. (2015). The influence of *online reviews* to *online* hotel booking intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6).