

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Alma, Buchari (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arief, Muhtosim (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing
- Chandra, Gregorius (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Fahmi, Irham (2015). *Pengantar Administrasi Bisnis*. Bandung : ALFABETA
- Kotler, Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh : Bambang Sarwiji. Klaten : Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C., dan Gummesson. 2011. *Pemasaran Jasa (Seventh ed.)*. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : ALFABETA
- Tjiptono, Fandi (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)* Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandi (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing*. New York: Mc Graw Hill.

### Skripsi :

- Naufaldhia, Muhammad (2018). *Analisa Kualitas Layanan Elektronik Pemerintah (Electronic Government Serv.Qual) Pada Website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung*. Skripsi pada Telkom University Bandung. diunduh dari : <http://repository.telkomuniversity.ac.id/>
- Yuwono, Dipo (2017). *Analisis Penerapan E-Servqual untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Igracias Mobile (Studi Kasus pada Pengguna*

*Aplikasi Igracias Mobile di Telkom University tahun 2017*). Skripsi pada Telkom University Bandung. diakses dari : <http://repository.telkomuniversity.ac.id/>

Fauziah, Lisma (2018). Pengaruh Kualitas *E-SERVICE* menggunakan SCANMIC Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi GO-JEK di Kota Bandung. skripsi pada Telkom University Bandung. diakses dari : <http://repository.telkomuniversity.ac.id/>

### **Jurnal :**

Abdullah (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Bni Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pengguna Bni Internet Banking Di Kota Bandung) Tahun 2015*

Melinda (2017). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Go-Jek Melalui E-Satisfaction Pada Kategori Go-Ride*

Nabila, Elma (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan metode Importance Performance Analysis pada Bhineka.com*

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing, Vol;. 64 (Spring)*, pp. 12-40.

Sastika, Wiedya (2017). *Analisis Kualitas layanan e-servqual untuk mengetahui kepuasan pelanggan Shopee di Kota Bandung*

Suwondo ,Agus (2017). *Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan Kai Access Berdasarkan E-Servqual Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daop Iv Semarang*

### **Internet :**

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). *Penetrasi Dan Perilaku Pengguna Internet Indonesiatahun 2017*. Diakses pada November 2018 dari : <https://apjii.or.id/survei2017>

Kemenkominfo. (2019). *UU ITE RI NO 16 Tahun 2016*. Diakses pada Januari 2019 dari : <https://www.kominfo.go.id/>

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. (2018). *Sistem Informasi Akademik*. diakses pada November 2018 dari : <http://sia.usbypkp.ac.id/web/>