

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Abidin, M., (2021). Urgensi Komunikasi Model Stimulus Organism Response (Sor) Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2). Guepedia.
- Hair, Jr., Joseph F., Et. Al. (2011). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. New Jersey: Prenticehall, Inc.
- Irvanto, O., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Desain Produk, Pengetahuan Produk, Dan *E-Service Quality* Terhadap Sikap Perilaku Beli Konsumen Produk Eiger.
- Irwansyah, A. (2018b, October 17). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak
- Kumesan, B. Y., Wenas, R. S., & Poluan, J. G. (2021). Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Perilaku Beli Konsumen Di Restoran Cepat Saji Richeese Factory Bahu Mall Manado
- Kurniawan, D. (2018, January 31). Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan
- Mardalena, N. T., Lubis, A. R., & Utami, S.(2018). Pengaruh *E-Service Quality* Kepercayaan Merek Perilaku Beli Produk Luxuri Fashion Brand Dengan Gender Sebagai Moderating Pada Pemasaran Media Sosial Di Kota Banda Aceh.
- Murhadi & Reski (2020). Pengaruh *E-Service Quality*, Kesadaran Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Akun Tiktok Shop Scarlet Whitening Official
- Nasir, M. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* Dan Diskon Terhadap Perilaku Beli Pada Situs *Online* Di Website Zalora.Co.Id Di Surabaya.
- Rachmawati, S. D. (2020, April 1). Pengaruh *E-Service Quality* Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian
- Saputra, M.R. And Riyadi, S., 2019. Sistem Informasi Populasi Dan Historikal Unit Alat-Alat Berat Pada Pt. Daya Kobelco Construction MachineryIndonesia.
- Yadewani, D., & Wijaya, R. (2017). Pengaruh *E-Commerce* Terhadap Perilaku Berwirausaha.
- Iriani, Y., & Barokah, M. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Lpg 3kg (Studi Kasus Di Pt Graffi Ferdiani Gerrits Energi).
- Taopik Hidayat & Neng Rosa Faramitha (2022) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli (Studi Kasus Pada Smartphone Samsung Di Neo Komunika)
- Febriani, N. S., Dewi, W. W. A., & Avicenna, F. (2020). Perilaku Konsumen terhadap Kualitas *E-Service* pada *E-Commerce*. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 240–261. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v12i2.1533>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi analisis multivariate*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of *E-Service Quality* and customer satisfaction on customer behavior in *online* shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Sudjana, N. (2016). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar* (PT. Remaja Rosdakarya.

(ed.)).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.

Skripsi

Andjarwati, A. E. L. C. (2018c, December 21). Pengaruh Kesadaran Merek Dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Teh Pucuk Harum Wilayah Surabaya Utara) Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia.

Budiman, Arief (2019) Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Dan *E-Loyalty* Nasabah Pengguna Mandiri *Online* (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Pengguna Mandiri *Online*). Magister Thesis, Universitas Brawijaya.

Dewi, M. (2017d). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Kosmetik Pixy (Studi Kasus Pada Mahasiswi Universitas Samudra)

Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Ibm Spss 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Yani Iriani & Maria Baroka (2012) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Lpg 3kg (Studi Kasus Di Pt Graffi Ferdiani Gerrits Energi) Universitas Kristen Satya Wacana