

## DAFTAR PUSTAKA

- David. 2018. *Pengaruh E-Commerce Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab* .Agora .Vol .VI .No.2 , Hal : 1-6
- Dwijaya , Sethio Elwin., dan Siagian , Hotlan . 2018 . *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Perceived Value dan Kepuasan Pelanggan Tokopedia* .Agora .Vol .VI .No .II , Hal : 1-6
- Erica , Denny.,dan Al Rasyad , Harun . 2018 . *Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta* .Perspektif .Vol .XVI .No .II , Hal : 165-176
- Justiana, Astuti Herni., dan Nagase , Keisuke . 2014 . *Patient Loyalty to Healthcare Organizations : Strengthening and Weakening (Satisfaction and Provider Switching)* . Journal of Medical
- Justiana , Astuti Herni., dan Nagase , Keisuke . 2014 . *Patient Loyalty to Healthcare Organizations : Relationship Marketing and Satisfaction . International Journal of Management and Marketing Research* .Vol.VII .No.2 , Hal : 1-19
- Justiana , Astuti Herni., dan Nagase , Keisuke . 2016 . *A framework for conceptualizing patient loyalty to healthcare organizations* . Health service management research .Vol .XXIX , Hal :1-9
- Astuti, Herni Justiana, Anggraeni, Putri Aprilia, Wijayanti, Anggi Julia. 2018. *Patient Loyalty to Healthcare Organisation : Service Quality, Brand Image, Brand Trust and Satisfaction (Study in Patients at Beauty Care Clinics)*. Journal IBSS.
- Laurent , Felicia . 2016 . *Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek melalui Kepuasan Pelanggan* .Agora .Vol .VI , No.II , Hal : 95-100
- Setyaningsih , Oktania . 2014 . *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan E-Commerce terhadap Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab* .Agora .Vol .VI .No.2 , Hal : 1-6
- Sitinjak , Imelda . 2018 . *Pengaruh Kewajaran Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online (Go-Ride) PT.Go-Jek Indonesia (Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan)* . Jurnal Ilmiah Simantek .Vol.II .No.I , Hal : 50-63

- Suwondo , Agus Sarana., dkk . 2017 . *Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access berdasarkan E-Servqual pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero ) DAOP IV Semarang* . Prosiding Sentrinov .Vol .III , Hal :1-23
- Suliyanto .2018 . *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi , Tesis , dan Disertasi* . Yogyakarta : ANDI OFFSET (Anggota IKAPI)
- Wong, Winnie Poh-Ming., dkk. 2014. *The Effect of Technology acceptance factors on Customer E-Loyalty and E-Satisfaction in Malaysia*. International Journal of Business and Society, Vol. 15 No. 3, 2014, Hal : 477 – 502
- Al-dweeri, Rami Mohammad., dkk 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; 2017
- Hasibuan, Efri Manda Sari., 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Di PT. Darul Iman Tour Dan Travel Medan, Universitas Medan Area.
- Anshari, Reza., 2015. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Dalam Pembelian *E-Ticketting* (Studi Kasus pada Pt Kai Daops 2 di Kota Bandung), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.
- Nurizal, Muhammad., 2015. Pengaruh E-Service Quality Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Dengan Moderasi Persepsi Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Kereta Api Di Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Maya, Sari.,dkk. 2020. Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis *E-Service Quality* Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab Car di Kota Medan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Vol. 14 No. 2, Agustus (2020), 218-235
- Mulyono, Siswono Hadi dan Djatmiko, Tjahyono. 2018. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* di Tokopedia. E Journal Of Management : Vol,5. No.2 Hal. 1843.
- Pranomo, Dwi Setyo ; Haryono, Andi Tri dan Warso, Moh. Mukeri.2016. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada BMT Bina Umat Sejahtera Lasem). Journal Of Management.Vol.02. No.02 Hal 1-14.
- Widodo, Agus; Putranti, Honorata Ratnawati Dwi dan Nurchhayati. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas informasi Terhadap Kepuasan*

*Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi.* Media Ekonomi Dan Manajemen. Vol 31 No. 2 : 160-181.

Wiedyani, Avitrain Hali dan Prabowo Rokh Eddy. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang-Jakarta Gambir.* Proseding SENDI\_U 2019 : 534-538

Rachman, Natriya Faisal dan Istiantara Dedik Tri. 2017. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Kereta Api.* Jurnal Perkeretaapian Indonesia. Vol 1 No. 2 : 127-138

Ulyatut Ta'arufi. 2018. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pelayanan RailTicketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia DAOP 6 Yogyakarta.* 1-134

Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariatiate Dengan Program SPSS.* Semarang : BP Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabet, CV.

Tjiptono, Fandy., 2018. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta : ANDI

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: CV Alfabeta.

<http://eprints.ums.ac.id>

<http://repository.ekuitas.ac.id>

<http://reprints.perbanas.ac.id>

<http://retheses.uin-malang.ac.id>

<http://digilib.unila.ac.id>

<http://repository.unpas.ac.id>

<http://repository.umy.ac.id>

<http://e-journal.uajy.ac.id>

