

DAFTAR PUSTAKA

- Aimsyah, Z. (2013). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Alaan. Y., (2016). Pengaruh Service Quality (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance*) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, Vol.15, No.2.
- Ali, H., dan Limakrisna, N. (2013). *Research Methodology*. Edisi 1, Cet. 1, Deepublish, Yogyakarta.
- Akbar, M.M., dan Parvez, N. (2009). Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Anggraeni, N. M. S. & Yasa, N. N. K. (2012). E-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penggunaan internet banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 16, No. 2.
- Anggraeni, P., dan Madiawati, P.N. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs www.Traveloka.com. *E-Proceeding of Management*, Vol. 3, No. 2.
- Ayuningtyas, K., dan Gunawan, H. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring di Aplikasi Bukalapak pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. *Journal of Applied Busiess Administration*, Vol. 2, No. 1.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. (2006). *Operations Management For competitive advantage*, 9th ed. New York : McGraw-Hill
- Engel, James, (2010). "Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer", (Diterjemahkan oleh Purwoko). *Mc-Graw Hill Companies Inc., USA*.
- Firdasuya, C.P., & Oktini, D. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Go-Jek di Bandung). *Prosiding Manajemen*, Vol. 5, No. 1.
- Gaspersz, Vincent, (2003). *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, I. (2015). *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 9.10*, Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Hair, J.F., Tomas, G.M.H., Ringle, Christian M., dan Marko Sarstedt. (2017). *Primer Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Los Angeles: SAGE Publication.Ltd.
- Hatta, H. (2016). Keputusan Pembelian: Pengaruh Kualitas Informasi dan Komunitas Virtual Samsung Galaxy Tab di E-Commerce. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 21, No. 1.
- Hayaza. Y. T. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol.2 No.2.
- Hidayat R. S. N. C. dan M. Setiawardani. (2017). Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi* Vol. 3, No. 2
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode Servqual. *Binus Business Review*, 5(2),
- Helni. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora* Vol 17, No 2
- Ho, C.I. & Lee, Y.L. (2007). The development of an e-travel service quality scale. *Tourism Management*, 28 (6).
- Iswayanti, IP. (2010) Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Rumah Makan “Soto Angkring Mas Boed” Di Semarang). Undergraduate Thesis, Universitas Diponegoro.
- Ismayanti, N.W.N., Suardana, I.W., & Negara, I.M.K. (2015). Pengaruh Kepercayaan dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Akomodasi di Bali Pada Situs Booking.com. *Jurnal IPTA*, Vol. 3, No. 1.
- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The Winners*, Vol. 14, No. 2.
- Kimora, A. T. (2013). Pengaruh E- Service Quality Terhadap dan E- Recovery Terhadap E-Satisfaction Serta Implikasinya Pada E- Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* Vol. 7, No. 2.

- Kurniati D.P., (2013). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Obat Bebas di Apotek Kimia Farma Kota Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen* Vol. 1 No.4.
- Kolesar, M.B. dan Galbraith, R.W. (2000). A services marketing perspective on etailing: implications for e-retailers and directions for further research. *Internet Research*, Vol. 10, No. 5.
- Kotler, P. (2010). Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2012). *Manajemen pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1 &2, Terjemahan Benyamen Molan. Jakarta: PT.Indah.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA*, Vol. 4, No. 2.
- Lovelock.C dan Wright, Lauren K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Mahmudah, I.S dan Tiarawati, M. (2013). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pond's Flawless White. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 1, No. 1.
- Maria I., V. Wijaya dan K. Keni. (2021). Pengaruh *Information Quality* dan *Service Quality* Terhadap *Perceived Value* Dan Konsekuensinya Terhadap *Customer Engagement Behavior Intention* (Studi Pada *Social Commerce Instagram*). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 5, No. 2,
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T.A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Sleatan Area Barabai. *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11, No. 2.
- McLeod, R., dan Schell. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Narendra. M. P., O. Skarayadi, M. Duda dan P. Adirestuti. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*. (1), 31-3
- Nugroho, J. Setiadi. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Nurfaiyah. (2020). Pengaruh Keputusan Pembelian Produk Kesehatan Herbal Az-Ziqro Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Konsumen Atau

- Pengguna Produk Kesehatan Herbal. Di Kecamatan Labuapi, Kabupaten Lombok Barat). Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Octavia, A. (2009). Gaya Hidup dan Perilaku Pembelian Emas Putih Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*. Vol. 1 No. 1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A. (2005). *E-S-Qual: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research, Vol. 7 No. 3, pp. 213-233.
- Park, C.H., dan Kim Y.G. (2003). A Framework of dynamic CRM: Linking Marketing With Information Strategy. *Business Process Management Journal*, 9 (5).652-671 (20).
- Pradipta, F. R., R. Nurhidayati dan N. Wening. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Jasa Apotek Fitri Temanggung. *Jurnal Manajemen*, 9 (2). 283 - 290
- Prasetyo, H.D., & Purbawati, D. (2016). Pengaruh E-Service Quality dan E-Security Seals Terhadap E-Satisfaction Melalui Keputusan Pembelian Konsumen E-Commerce. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 5, Nomor 2.
- Prawira, A. (2010). *Metodelogi Penelitian Jilid 1*. Jogjakarta: PT Grasindo.
- Pratiwi, A. Muhtadi, E. Surahman. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*. Vol.5 No. 1
- Priyantara, M.P., Indrawati., & Djatmiko, T. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Konsumen Lazada di Indonesia). *E-Proceeding of Management*, Vol. 3, No. 3.
- Rahmwan D., S. Prabandari, dan A. K . Aniq., (2020). Gambaran Pelayanan Informasi Obat oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Sumber Waras Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal*.
- Ribbink, D., Riel, A. C., Liljander, V., & Streukens, S. (2004). Comfort Your Online Customer: Quality, Trust and Loyalty on the Internet. *Managing Service Quality*.
- Riduwan. (2008). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Riduwan dan Kuncoro, E.A. (2013). *Cara menggunakan dan memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, Vol. 13, No. 3.
- Setiadi, Nugroho J. (2010). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Simamora, Bilson. (2007). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. (2012). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3AES.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjoanoto, M. T., dan Y. S. Kunto. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No. 1.
- Umar, H. (2008). *Metode riset bisnis: dilengkapi contoh proposal dan riset bidang manajemen dan akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wardoyo, dan Andini, I. (2017). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Mahasiswa Universitas Gunadarma. *DAYA SAING Jurnal. Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 19, No. 1.
- Wood, I. (2009). *Layanan pelanggan: Cara Praktis, Murah Dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Yazid. I dan W. Hidayat. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Apotek K-24 Jl. Gadjah Mada Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol 9, No 1.

Yuniarti, V.S. (2015). *Prilaku Konsumen*. Bandung: Pustaka Setia.

Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (1996). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*, McGraw-Hill

