

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, Venny Destasia. Kualitas Layanan Mobile Application Traveloka Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Komunitas Backpacker Dunia. *Jurnal Manajemen FISIP*, Vol 5 : Edisi 1, 1 januari, pp. 1-5.
- Cooper, R. Donald., dan Schindler, S. Pamela. (2014). *Business Research Methods*, 12th Edition. McGraw-Hill: Singapore.
- Franco, E. & Regi, B., Advantages ang Challenges of E-commerce Customers and Business: in Indian Prespectiv. *International Journal of Research Granthaalayah*, 4 (3), (2016) : 7-13.
- Heizer, Jay., Render, Barry. *Operations Mangement*. Edisi ke 7. Jakarta : Salemba Empat, (2005).
- Huang Y, Eguina., Lin, Sheng-Wei., Fan, Yha-Chu./ M-S-QUAL : Mobile Service Quality Measurement. *Jurnal of Electronic Commerce Research and Applications*, 14 (2015) : 126-142.
- Kwon, O.B., Sadeh, N., 2004. Applying case-based reasoning and multi-agent intelligent system to context-aware comparative shopping. *Journal of Decision Support Systems*, 37 (2), 199–213.
- Ozer, Alper., Agan, Tokay Mehpare., Argan Metin. The Effect of Mobile Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction. *Jurnal of Social and Behavioral Sciences* 99 (2013) : 428-438.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A., *SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service*. *Quality Journal of Retailing* 64 (1), (1988) : 12–40.
- Purwanto, Suharyadi. “Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern” Edisi ke 3. Jakarta : Salemba Empat, (2016).
- Schmitz, Christoph., Bartsc, Silke., Meyer Anton. Mobile App Usage and Its Implications for Service Management Empirical Findings from German Public Transport. *Jurnal of Social and Behavioral Sciences* 224 (2016) : 230-237.

- Simarmata, Janner. (2006) Aplikasi Mobile Commerce menggunakan PHP dan Mysql. Yogyakarta : C.V Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Siregar, Syofian. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17. Edisi Pertama. Jakarta : Bumi Aksara. (2014).
- Sugiyono., (2017) Metodologi Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suharjo, Bambang (2013) Statistika Terapan : Disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suliyanto., (2018) Metode Penelitian Bisnis : untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi. Edisi 1 .Yogyakarta : Andi.
- Wahyuni, Hana Catur., Sulistiyowati, Wiwik., Khamim, Muhammad., (2015) Pengendalian Kualitas : Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean Six Sigma dan Servqual. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Widyanita, Ayu Fika. Analisis Kualitas Pelayanan E-commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Pengguna Shopee. Jurnal Manajemen Ekonomi (2018).
- Yamit, Zulian. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta : Ekonisia, (2010).