

## DAFTAR PUSTAKA

- Allan. 2005. **Pengertian Internet dan Asal Usul Dari Kata Internet**. Surabaya : Penerbit Indah
- Amirullah. 2015. **Pengantar Manajemen**. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Arsyad,A. 2002. **Media Pembelajaran**, Jakarta : Rajawali Pers
- Cangara, Hafied H. 2006. **Pengantar Ilmu Komunikasi**. Jakarta : PT. Raja Grafindo. Persada
- Daryanto. 2011. **Sari Kuliah Manajemen Pemasaran**. Bandung : PT Sarana
- Drucker, Peter F (Alih bahasa Bob Widayahartono). 2000. ***The Leader of the Future : Pemimpin Masa Depan, Visi, Strategi dan Praktek Baru Untuk Masa Depan***. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Fuady, Munir. 2008. **Pengantar Hukum Bisnis : Menata Bisnis Modern di Era Global**. Bandung : Citra Aditya
- Gaspersz, Vincent,2005. ***Total Quality Management***. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Gerlach, Vernon S. dan Ely, Donald P. 1971. ***Teaching And Media : a Systematic Approach***. Englewood Cliffs : Prentice – Hall
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Grensing, Lin dan Pophal. 2006. ***Human Resources Book : Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis***. Prenada, Jakarta : Hariandja
- Hasibuan, Malayu. 2012. **Manajemen Sumber Daya manusia**. Jakarta : PT Bumi. Aksara
- Haubl, G., & Trifts, V. 2000. ***Customer Decision Making in Online Shopping Environments: The Effects of Interactive Decision Aids. Marketing***

*Science*, Volume 19, Number 1

- Ibrahim. 1997. ***Prinsip-Prinsip Total Quality Service***. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran : Edisi Milenium**. Jakarta : Prehallindo
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2**. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Phillip, dan Kevin Lane Keller, 2008. **Manajemen Pemasaran, Edisi 13**. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. **Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1**. Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christopher; Jochen Wirtz; dan Jacky Mussry. 2007. ***Service Marketing***. Pearson Education : Prentice – Hall
- Lovelock dan Wright. 2007. **Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan kedua**. Jakarta : PT Indeks
- M, Manullan & Marihot AMH Manullang. **Manajemen Personalia**. 2001. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Mulyono Aziz, Anton dan Maya Irjayanti, 2014. **Manajemen**. Bandung : Mardika. Group
- Nazir, Mohammad. 2009. **Metode Penelitian**. Jakarta: Ghalia Indonesia
- ..... 2011. **Metode Penelitian**. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Payne, Adrian. 2000. ***Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)***, **Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan Pertama**. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Prasetyo C, Benedicta J. 2004. **Perancangan *Strategy Map***. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Purwanto, Agus, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial**. Yogyakarta : Gava Media

- Rambat Lupiyoadi. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)**. Edisi. Pertama. Depok : Penerbit Salemba Empat
- Ratminto; Winarsih, Atik Septi. 2010. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Retnowati, Nova. (2012). **Manajemen Kompensasi**. Bandung : Karya Putra
- Sampara Lukman. 2000. **Manajemen Kualitas Pelayanan**, Jakarta : STIA LAN
- Siagian Sondang P. 1986. **Filsafat Administrasi**. Jakarta : PT.Gunung. Agung
- Strauss, Judy, Adel El-Ansary, Raymond Frost. 2003. ***E-Marketing Third Edition***. New Jersey : Prentice – Hall
- Stone, Raymond J. 2005. ***Human Resources Management : Fifth Edition***. Australia : Willey
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)**. Bandung : Alfabeta
- ..... 2011. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta
- ..... 2012. **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung : Alfabeta
- ..... 2015. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B**. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2014. **SPSS Untuk Penelitian**. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Sutopo & Sugiyanti. 1998. **Pelayanan Prima**. Jakarta : Lembaga Administrasi RI
- Suyanto, M. 2007. ***Marketing Strategy Top Brand Indonesia***. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. ***Total Quality Management***. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta : Andi
- ....., 2005. **Pemasaran Jasa**, Malang : Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. ***Service, Quality Satisfaction***. Yogyakarta ; Andi Ofset

- Tjiptono, Chandra dan Adriana. 2008. **Brand Manajemen dan Strategi**. Yogyakarta : Elex Media Komputindo
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2012. **Pemasaran Strategik**. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa**. Jakarta : Gramedia Cawang
- Triguno. 1997. **Budaya kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja**. Jakarta : Golden Terayon Press
- Tunggal, Amin Widjaya. 2001. **Memahami Konsep *Economic Value Added* (EVA) dan *Value Based Management* (VBM)**. Jakarta : Salemba Empat
- Wibisono. 2006. **Manajemen Kinerja: Konsep Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan**, Jakarta : Erlangga
- Zeithaml, Valarie A. 1990. ***Delivering Quality Service : Balancing customers perceptions and expectations***. New York : *The Free Press*

## Skripsi/Jurnal

- Ahmed, Khalil. 2011. *Online Service Quality and Customer Satisfaction: A case study of Bank Islam Malaysia Berhad*. University Science Islam Malaysia
- Brady, M.K dan C.J. Robertson. 2001. *Searching for a consensus on the Antecedent Role of Service Quality and Satisfaction: an Exploratory Crossnational Study*, *Journal of Business Research*, (online). Vol. 51, No 60.(<http://www.sciencedirect.com>, diakses 12 Maret 2017)
- Claycomb, C., & Martin, C. L. 2002. *Building Customer Relationships: An Inventory of Service Providers, Objectives and Practices*. *The Journal of Services Marketing*, 16 (7), 615-635.
- Jennifer Rowley, (2006) "*An analysis of the e-service literature: towards a research agenda*", *Internet Research* , Vol. 16 Issue: 3, pp.339-359
- Kuswanto, Adi. 2009. "**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah**", *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 14, No. 2, Agustus 2009
- Liang, T & Lai, H. 2000. *Electronic Store Design and Consumer Choice: An Empirical Study*. *Proceedings of The 33rd Hawaii International Conference on System Science*
- Liang, T & Lai, H. 2002. *Effect of Store on Consumer Purchase : Van Empirical Study of on-line Bookstores*. Taiwan : National Sun Yat-sen University
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "**SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Parasuraman, A; Zeithaml, 2005. **E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality**. University of Miami; University of North Carolina, Miami; Chapel Hill.
- Rod, M.; Ashill, N.J.; Shao, J.; dan Carruthers, J. 2009. "*An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet*

*banking service quality & customer satisfaction. A New Zealand Study*".  
*Marketing Intelligence & Planning*. Vol. 27, No. 1, pp.103-126.

Rusuli, Izzatur & Daud, Zakiul Fuady M. 2015. **Jurnal Pencerahan Vol 9**, No 1 : Maret 2015. Aceh : Majelis Pendidikan Daerah (MPD) Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "**Problems and Strategies in Services Marketing**". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

### **Sumber Internet :**

<http://www.pengertianpakar11Maret.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html> (diakses 2017)

<http://presidenri.go.id/topik-aktual/membuka-dan-mengembangkan-potensi-e-commerce-di-indonesia.html> (diakses 12 Maret 2017)

<http://e-business-petra.blogspot.co.id/2014/09/e-marketing-dan-perbedaannya.html> (diakses 12 Maret 2017)

<http://rohmatullah.blogspot.co.id/2013/10/sejarah-internet-perkembangan-internet.html> (diakses 12 Maret 2017)

<http://octianaeni.blogspot.co.id/2013/10/apa-itu-e-commerce.html> (diakses 12 Maret 2017)

<http://rocketmanajemen.com/tujuan-promosi/> (diakses 12 Maret 2017)

<http://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/01/3-tujuan-utama-promosi.html> (diakses 13 Maret 2017)

<http://anakmulyadisairin.blogspot.co.id/2012/07/pengertian-media-internet.html> (diakses 13 Maret 2017)

<http://webbisnis.com/bauran-promosi-promotion-mix-dalam-pemasaran/> (diakses 14 Maret 2017)

<http://www.rijal09.com/2016/03/jenis-jenis-penelitian.html> (diakses 18 April 2017)

<http://zaneta9bp2.blogspot.co.id/p/populasi-sampel.html> (diakses 18 April 2017)

[http://diditnote.blogspot.co.id/2013/06/pengertian-dan-macam-macam-promosi\\_4.html](http://diditnote.blogspot.co.id/2013/06/pengertian-dan-macam-macam-promosi_4.html) (diakses 18 April 2017)

[https://www.slideshare.net/Uofa\\_Unsada/pengaruh-harga-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-toko-online-lazada](https://www.slideshare.net/Uofa_Unsada/pengaruh-harga-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-toko-online-lazada) (diakses 24 April 2017)

<http://jackytjhin.blogspot.co.id/2014/04/file-presentasi-e-service-defini-si.html> (diakses 24 April 2017)

<http://widdawiyah.blogspot.co.id/2010/03/8-dimensi-utama-kepuasan-konsumen.html> (diakses 11 Mei 2017)

<https://id.techinasia.com/apa-saja-yang-membuat-masyarakat-mau-dan-tidak-mau-berbelanja-online> (diakses 21 Juli 2017)

<http://viqawardani17.blogspot.co.id/2017/01/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap.html> (diakses 23 Juli 2017)