

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, P. **Manajemen Pemasaran**, Jakarta: Rajagrafindo Persada.2015
- Alam, Syed Shah dan Shah, Syed. **An Investigation into the Antecedents of Customer Satisfaction of Online Shopping**. Journal of Marketing Development and Competitiveness. Vol. 5. No. 1. pp. 71 – 78.2010
- Assauri, Sofjan **Manajemen Pemasaran Dasar, konsep & Strategi**, Jakarta: Raja Grafindo.2015.
- Azar, Sana., Nabi Khan., Shamila, dan Shavaid. Junaid. **Familiarity With Online Retailing**. The Journal of Develop ing Areas. Vol. 49 No. 6. pp. 133 – 144.2015
- Bellamkonda, Raja Shekhar danKandulapati, Suresh, **E-service quality: a tudy of online shoppers in India**, American Journal of Business, Vol. 29 No. 2 pp. 178 – 188.2014
- Bochari, Alma., **Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa**, Jakarta: Alfabeta.2011
- Christian, Michael dan Nuari, Vincent. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.com**, Jurnal Siasat Bisnis. Vol. 2. No. 1. pp. 33 – 53.2016.
- Consuegra, David Martín., Arturo Molina dan Aguednda Esteban, **An integrated model of price, satisfaction and loyalty: an empirical analysis in the service sector**, Journal of Product & Brand Management, Vol. 16 No. 7 pp. 459 – 468. 2007.

- Dharmesti, Maria., dan Nugroho, Sahid Susilo. **The Antecedents of Online Customer Satisfaction and Customer Loyalty**, The Business&Management Review, Vol.3. No. 1, pp. 37 – 46. 2012.
- Flavian, Carlos., Gurrea, Raquel dan Orus, Carlos. **Web design: a key factor for the website success**, Journal of Systems and Information Technology, Vol. 11 No. 2. pp.168 – 184. 2009.
- Ghozali, Imam. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19**, Edisi 5, Semarang: BP UNDIP. 2011.
- Gunawan, Imam. **Pengantar Statistika Inferensial**, Jakarta: Raja Grafindo. 2016.
- Harjanti, Lily dan Venesia, Yurike. **Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala**, E-Journal WIDYA Ekonomika, Vol. 1 No. 1 . pp. 64 – 74. 2015.
- Ishak, Asmai. **Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja Online: Sebuah Studi Tentang Penyebab (atecedents) dan Konsekuensi**, Siasat Bisnis, Vol 16, No 2. pp.141-154. 2012.
- Jonanthan, Hansel. **Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel tbk**. Jurnal The Winner, vol.14. No 2: pp.104-114. 2013
- Karim, Akram Jalal. **Evaluating The Influence of Reliability, Usability, Usefulness and Website Design on The Satisfaction of Online**

Consumers. Researchl Journal of Economics, Business and ICT, Vol. 2, pp 28 – 32. 2011.

Khedkar, E.B. **Analysis of Customer Satisfaction during Online Purchase.** International Journal of Research in Finance and Marketing, Vol. 5, No. 5, pp. 1 – 7. 2015.

Kotler, Philip dan Amstrong. **Manajemen Pemasaran, Edisi ketiga belas, jilid 1,** Jakarta: Erlangga. 2009.

Kotler, Philip dan Keller. **Manajemen Pemasaran,** Jakarta: Erlangga. 2009.

Kurniawan, Albert. **Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis,** Jakarta: Alfabeta. 2014.

Mahmud, Amir., Jusoff, Kamaruzaman dan Hadijah, Siti. **The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry.** World Applied Sciences Journal, Vol. 3, No. 3. pp: 354 – 359. 2013.

Malhotra, K Naresh. **Riset Pemasaran, pendekatan terapan, edisi keempat, jilid kesatu,** Jakarta: Indeks. 2009.

Mamang, Etta dan Sopiah. **Perilaku Konsumen,** Yogyakarta: Andi Offset. 2013.

Martono, Nanang. **Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci,** Jakarta: Rajagrafindo. 2015.

Morissan. **Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu (Cetakan Kesatu),** Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2010.

Neolaka, Amos, **Metodelogi Penelitian dan Statistik,** Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.

- Prabandari, Dian Ajeng. **E-Service Quality : Pembentuk Loyalitas Dalam Pembelian Online**. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan (SEMANTIK). pp. 553 – 558. 2015.
- Purnamasari, I.G.A Yulia. **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraha Tahun 2015**. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi, Vol. 5 No. 1. pp. 1 – 12. 2015
- Riduwan. **Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Peneliti Pemula**, Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sanusi, Anwar. **Metodologi Penelitian Bisnis, Disetai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen**, Jakarta: Salemba Empat. 2011
- Sarwono, Jonathan. **Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS): Tuntunan Praktis dalam Menyusun Skripsi**. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2012
- Sedarmayanti dan Syarifudin. **Metodologi Penelitian**, Bandung: Mandar Maju. 2011
- Setiyaningrum, Ari,Udaya, Jusuf, dan Efendi. **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Yogyakarta: Andi Yogyakarta. 2015.
- Sugiyono. **Metode Penelitian Manajemen**, Bandung: Alfabeta. 2013
- Sunjoyo, Setiawan, Rony, dan Carolina, Verani. **Aplikasi SPSS untuk SMART Riset**. Bandung: Alfabeta. 2013.

- Tisye, Pingkan Elat., Kawet, Lotje., dan Tumbel, Altje. **Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Hello Tours and Travel Manado**, Jurnal EMBA, Vol.2 No.3. pp.399-410. 2014
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. **Service, Quality dan Satisfaction** (Edisi 4), Yogyakarta: Andi Yogyakarta. 2016
- Wijaya, Dennis. **Pengaruh E-service Quality terhadap Satisfaction dan Behavioral Intention pada Agoda.com Berdasarkan Persepsi Pelanggan**. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol. 3. No. 2. pp. 1 – 10. 2014.
- Zhou, Tao., Lu, Yaobin dan Wang, Bin. **The Relative Importance of Website Design Quality and Service Quality in Determining Consumers' Online Repurchase Behavior**. Information Systems Management, pp. 327–337. 2009.