

## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Buku :

- Ang, Hoon, Swee., MengLeong, Siew., Tan, Tiong, Chin. (2005). yang disadur oleh Lukman, Ahmad. Tawaran dapat dibedakan menjadi lima kategori.
- Arikunto. (2006). Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data.
- At al, Hoffman. (2006). *E-service* adalah jasa elektronik atau pelayanan elektronik yang dihubungkan melalui internet dan dapat membantu dalam penyelesaian masalah, tugas atau transaksi.
- Bateson. (2006). *E-service* adalah suatu konsep bisnis yang dimana dikembangkan melalui *e-commerce* yang dimana melakukan suatu hubungan pelayanan dengan pelanggan melalui suatu *world wide web (WWW)* dan juga melengkapi penjualan suatu produk dan jasa perusahaan tersebut.
- Betman., & Evans. (2007). Minat Beli adalah sebagai rasa ketertarikan yang dialami oleh konsumen terhadap suatu produk (barang dan jasa) yang dipengaruhi oleh sikap di luar konsumen dan di dalam konsumen itu sendiri.
- Berman., dan Ervans. (2006). Timbulnya minat beli konsumen disebabkan oleh unsur-unsur yang terdiri dari 6 tahapan.
- Ghozali., dalam Situmorang. (2008). Menyatakan teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas pengamatan adalah *Cronbach Alpha* dengan cara membandingkan nilai alpha dengan standarnya.
- Hair, Lamb, Mcdaniel. (2007). Ada 4 faktor yang mempengaruhi nilai beli konsumen.
- Hartono. (2004). *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan satu kriteria tertentu.
- Jeong. (2007). *E-commerce* merupakan layanan *online* yang tersedia di Internet.
- Kasali. (2011). Ada beberapa alasan yang dikemukakan oleh *visa e-commerce consumer* (Badan Monitor Riset Visa) mengenai peningkatan jumlah orang yang berbelanja dan berusaha di internet.

- Kotler., dan Keller. (2009). Produk adalah segala sesuatu yang dapat dipasarkan ke pasar untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan.
- Kotler, Philip. (2009). Minat Beli adalah suatu keinginan yang muncul dari dalam diri seorang atau yang diberikan dari seorang pencetus dalam keputusan pembelian, dimana orang tersebut yang pertama kali mengusulkan gagasan kepada orang lain untuk membeli suatu produk atau jasa.
- Kotler., Philips. (2008). *Service* adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
- Kotler., dan Keller. (2007). Menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.
- Kotler, Philips., dan Lane, Kevin. (2009). Ada 4 cara menilai kualitas *e-service*.
- Kotler, Philips., dan Keller. (2003). *Customer buying decision - all their experience in learning, choosing, using, even disposing of a product*.
- M, Fuady., (2005). dalam M, Kholil. (2008). Ada 6 jenis *e-commerce*.
- Narbuko, Choild. (2003). Metodologi merupakan proses atau cara melakukan penelitian mengenai teori, metodologi, hipotesis untuk menggunakan metode kuantitatif.
- Nugroho, Adi. (2006). Perdagangan *e-commerce* di definisikan sebagai cara untuk menjual dan membeli barang-barang dan jasa lewat jaringan *internet*, tetapi hal ini mencakup berbagai aspek diantaranya transaksi pembelian serta transfer dana via jaringan komputer.
- Nugroho, Adi. (2006). Menjelaskan ada beberapa keuntungan perdagangan elektronik bagi perusahaan, yaitu memperpendek jarak, perluasan pasar, perluasan jaringan mitra bisnis, dan efisien.
- Nugroho, Adi. (2006). *E-commerce* didefinisikan sebagai cara untuk menjual dan membeli barang-barang dan jasa lewat jaringan internet, tetapi hal ini mencakup berbagai aspek diantaranya transaksi pembelian serta transfer dana via jaringan computer.
- Nugroho, Adi. (2006). Ada 3 keuntungan *e-commerce*.

- Nugroho, Adi. (2006). Ada 3 kerugian *e-commerce*.
- Parasuraman., Zeithaml., dan Berry. (1988)., dalam Tjiptono. (2006). lima dimensi kualitas pelayanan.
- Pavlichev, Alexei., & Garson, David G., (2004), layanan elektronik (*E-Service*) adalah istilah yang sangat generik.
- RE, Johnson., dalam Kuspriatni. (2009). *E-commerce* merupakan suatu tindakan melakukan transaksi bisnis secara elektronik dengan menggunakan internet sebagai media komunikasi yang paling utama.
- Ridwan., dan Kuncoro. (2007). mengemukakan kegiatan yang penting dalam keseluruhan proses penelitian adalah pengolahan data.
- Rowley. (2006). Ada 8 manfaat layanan elektronik.
- Santoso., dan Tjiptono. (2001). Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka - angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik.
- Sugiyono. (2007). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.
- Sugiono. (2004). Metodologi adalah metode keilmuan yang merupakan gabungan antara pendekatan rasional dengan empiris.
- Sugiyono. (2004). Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan.
- Sugiyono. (2004). Perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel.
- Sekaran. (2002). Pengukuran validitas dan realibilitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan benar-benar menggambarkan fenomena yang ingin diukur.
- Sugiyono. (2006). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.
- Supranto. (2006). Jasa atau pelayanan (*e-service*) merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Tjiptono., Fandy. (2008). Mendefinisikan pasar sebagai produk yang dapat ditawarkan produsen, diperhatikan, diminta, dicari, digunakan atau dikonsumsi pasar yang bersangkutan.

Umar, Husein. (2003). Analisis kualitatif merupakan bentuk analisis yang berdasarkan dari data yang dinyatakan dalam bentuk uraian.

Whiteley. (2004). Ada 6 cara pembayaran dari transaksi *e-commerce*.

**Daftar Situs Internet :**

(Sumber:<http://inet.detik.com/index.php/detik.read/tahun/2008/bulan/01/tgl/25/time/174121/idnews/884242/idkanal/398>).

Sumber : <http://www.euromonitor.com/FactFile.aspx?country=ID>

(Sumber:[http://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik)).

(Sumber:<http://akasharecord.blogspot.com/2011/11/tentang-e-service.html>).