

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, S., Lisa Klein Pearo and Sally K. Widener (2008). Drivers of Service Satisfaction: Linking Customer Satisfaction to the Service Concept and Customer Characteristics. *Journal of Service Research*; 10; 365.
- Aryani, D., dan Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Volume 17, Nomor 2.
- Mittal, V., William T. Ross, Jr. and Patrick M. Baldasare. (1998). The Asymmetric Impact of Negative and Positive Attribute-Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions Author(s). *Journal of Marketing*, Vol. 62, No. 1, pp. 33-47.
- Palazon, M., and Elena Delgado-Ballester. (2013). Hedonic or utilitarian premiums: does it matter?. *European Journal of Marketing*, Vol. 47 Iss 8, pp. 1256 – 1275.
- Utami, Christina Whidya. (2006). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran edisi kedua belas*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2 Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008a). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2008b). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Kotler & Keller.(2009). *Marketing Management*, Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.JOURNAL OF SERVICE RESEARCH.
- Mittal, Jerome M. Katrichis, Pankaj Kumar. (2001). Attribute performance and customer satisfaction over time: evidence from two field studies. *Journal of Services Marketing*, Vol. 15 Iss 5 pp. 343 – 356.
- Supriyantini, Imam Suyadi, dan Riyadi (2015). Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy terhadap satisfaction.Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 5 No. 2.
- Imasari, Kartika Tjiptodjojo. (2012).*Odd Price: Harga, Psikologi dan Perilaku Konsumen dalam Purchase Decision Making*. Jurnal Manajemen Vol. 11, Nomor 2.
- Magdalena, Nonie. (2005). Analisis Pengaruh Situasi, Produk, Individu pada Perilaku Membeli dan Mengkonsumsi Makanan Ringan.Thesis.
- Falk, Tomas, Maik Hammerschmidt, and Jeroen J. L. Schepers. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *J. of the Acad. Mark. Sci.*, 38:288–302.
- Kasali, Rhenald. (2005). *Change!*, Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin , Jill. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner.(2000). *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Barrutia, José M. and Ainhize Gilsanz. (2009). E-Service quality: overview and research agenda. International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 1 Iss: 1, pp.29 – 50.

Sunjoyo, dkk, 2013. Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset. Bandung: Alfabeta.

Hanya Lewat (2013). Sebab Internet di Indonesia Relatif Mahal dan Lambat. Diakses dari <https://hanyalewat.com/2013351/sebab-internet-di-indonesia-relatif-mahal-dan-lambat.html> pada 6 Juli 2015.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diakses dari <http://kbbi.web.id/efisiensi> pada 11 Juli 2015

Ghozali, Bambang (2013). Keuntungan Menggunakan Traveloka. Di akses dari <http://www.sangmagazine.com/2013/05/keuntungan-menggunakan-traveloka.html> pada 24 Juli 2015

Damanik, E (2014). Pengertian Efisiensi, Apa itu Efisiensi Menurut Para Ahli. Di akses dari <http://ariplie.blogspot.com/2014/12/pengertian-efisiensi-apa-itu-efisiensi.html>) pada 24 Juli 2015.

Barus, Erbina (2013). Arti Warna dalam Ilmu Psikologi – lalu apa warna kepribadianmu..?!. Diakses dari <https://erbinabaro.es.wordpress.com/2013/06/24/arti-warna-dalam-ilmu-psikologi-lalu-apa-warna-kepribadianmu/> pada 24 Juli 2015.

Cara Strategi Menentukan Harga Produk Barang Dan Jasa – Manajemen Pemasaran. Diakses dari <http://www.organisasi.org/1970/01/cara-strategi-menentukan-harga-produk-barang-dan-jasa-manajemen-pemasaran.html> pada 24 Juli 2015

Femina Group. Brand Sebagai Pernyataan Diri. Diakses dari <http://www.femina.co.id/isu.wanita/topik.hangat/brand.sebagai.pernyataan.diri/005/007/360> pada 24 Juli 2015

<https://id.wikipedia.org/wiki/Hedonisme>
Diakses 24 Juli 2015.

<http://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html>
Diakses 24 Juli 2015.

Iwanti, Nita. (2015). Pengaruh *Website Karakteristik* pada *Trust: Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi dan Gender sebagai Variabel Moderasi (Studi pada: Konsumen Sepatu di Online Shop).

Ranganathan & Ganapathy. (2002). Key dimensions of “business to customer” web sites. *Information & management*. 457-465.

- McLeod, Raymond; George P Schell.(2008). Sistem Informasi Manajemen.Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2002). WEBQUAL: A Measure of Website Quality. American Marketing Association , 432-438.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2002). WEBQUAL: A Measure of Website Quality. American Marketing Association , 432-438.
- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S. (2011). Business research methods (11th ed.). New York: Mc GrawHill/Irwin.
- Jogiyanto. (2004). Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan PengalamanPengalaman. Yogyakarta:Universitas Gadjah Mada.
- McLeod Pearson. 2008. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Salemba.
- Bahrick, 1984. Semantic Memory Content in Permastructure. 50 Years of Memory for Spanish learned at School. *Journal of Experimental Psychology: General*, 113, 1-29.
- Kjellsson, G, Clarke, P, Gerdtham, Forgetting to Remember or Remembering to Forget – A Study of the Recall Period Length in Health Care Survey Questions, *Journal of Health Economics* 2014. Vol 35.
- Jogiyanto, (2010), Analisis & Disain: Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nunnally, J.C., dan Bernstein, I.H. (1994), Psychometric Theory, 3rd edition, McGraw-Hill, New York.
- Suliyanto (2006). Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suliyanto (2006). Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kano. Discovering the Kano Model. Diakses dari <http://www.kanomodel.com/discovering-the-kano-model/> pada 24 Juli 2015
- Vocabulary.com. The Dictionary. Diakses dari <http://www.vocabulary.com/dictionary/enjoyment> pada 24 July 2015
- WhatIs.com. Image. Diakses dari <http://whatis.techtarget.com/definition/image> pada 24 July 2015
- HarianTI.com. Diakses dari <http://harianTI.com/tag/pengguna-internet-indonesia/> pada 24 Juli 2015