

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J. G. (2003). *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechtsvinding, Vol. 3, No. 3*, 435-452.
- Hermaniawati, N., & Listyani, R. H. (2015). Motif Pemanfaatan Layanan Elektronik Tiket (E-ticketing) oleh Pengguna Kereta Api di Surabaya. *Jurnal Paradigma, Vol. 3, No. 3*.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi Vol.17 No.3*.
- Isnan, M. A. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang)*. Skripsi, Semarang: Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principles of Marketing 14th*. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT. INDEKS.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2005). *Services Marketing 5th*. Singapore: Prentice-Hall. Inc.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugrahani, D. S. (2011). E-commerce untuk Pemasaran Produk Usaha Kecil dan Menengah. *SEGMEN Jurnal Manajemen dan Bisnis, No. 1*.
- Pratama, A. B. (2005). Implementasi E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Di Era Globalisasi. *Dialogue JIAKP, Vol. 2, No. 3*, 939-960.
- Rayport, J. F., & Jaworski, B. J. (2004). *Introduction to E-Commerce 2th*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA. CV.
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA. CV.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

- Supriyantini, I. S., & Riyadi. (2014). Pengaruh Efficiency, Fullfilment, System Availability, and Privacy Terhadap eSATISFACTION (Survei pada Nasabah PT. PT. Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 5, No. 2.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Wibhawani, Galuh Atika. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Tahun 2012*. Skripsi, Bandung: Program Sarjana Universitas Telkom.
- Wikipedia (2015). *Pemerintahan elektronik*. Diakses pada 12 Oktober 2015, dari https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_elektronik
- Winarno, W. W. (2007). *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan EViews*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

