

DAFTAR PUSTAKA

- A Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Agung, Gregorius. 2000. *Membuat Homepage Interaktif Dengan CGI/Perl*. Jakarta: PT. Elex Media Koputindo.
- Cooper & Schindler. 2011. *Business Research Methods 11thed*. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Cooper dan Emory, 1996, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Erlangga.
- Dermawan Wibisono, 2003, *Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dharmmesta & Handoko. 1982. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama Yogyakarta : BPFE.
- Fandy, Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Indriantoro dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Jose M, Pina, Eva Martinez, Leslie de Chernatory, Susan Drury, 2004 “The effect of service Brand extensions on corporate image: An Emprical model”, *European Journal of Marketing*, Vol. 40 Iss: ½, pp. 174-197
- Kaplan, Andreas *and* Michael Haenlein. 2010. Users of the world, unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Kelley School of Business. Business Horizons*, Vol. 53, No. 1, pp.59-68
- Kheng, L.L. (2010, November). The Impact of Ser-vice Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Jour-nal of Marketing Studies*. 2(2).
- Kotler, Philip. 1980. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong (2002:14), terjemahan Wilhelmus W. Bakowatun :
- Kotler, Philip. 1985. *Marketing Management Analysis, Planning, and Control*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Lia Suprihartini (2012). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terhadap pembelian produk fashion yang ditawarkan melalui social networking (Studi Kasus Pada User Facebook di Kota Tanjungpinang)
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. Manajemen Pemasaran Jasa. 2005. Cetakan Pertama. Jakarta: Indeks.
- Malhotra, M.K (2004), *“Marketing Research on Applied Orientation”*. Pearson International Edition, Pearson Education, Inc.
- Munusamy *et al.* (2010. October). Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *Inter-national Journal of Innovation, Management and Technology*. 1(4).
- Malhotra Naresh K, 1993. *Marketing Research and Applied Orientation*. USA: Prentice Hall International.
- Muhammad, Nasir. 1999. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nunnally, J.C & Bernstein, I.H. (1994). Psychometric Theory. McGraw- Hill, Inc
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pratiwi, H.D. (2012). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Website Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen Dalam Bertransaksi Secara Online (Studi pada Konsumen *Ongisnadestore. com*). <http://www.academia.edu/3844914/> di-akses pada 14 November 2013.
- Stanton, Wiliam J. 1998. *Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 1* . Jakarta: Erlangga.

Stanton, William J. 2001. Prinsip Pemasaran. Erlangga. Jakarta.

Schiffman dan Kanuk. 2007. Perilaku Konsumen. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2010. Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Ketujuh Belas. Bandung: CV. Alfabeta.

Weber, L. (2009), Marketing to Social Web : How Digital Customer Communities Build Your

business, Wiley Inc

