

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi Tirtomulyo (1999). *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa.*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Approach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Berman, Barry dan Evans, Joel R. (2007). *Retail Management: a Strategic Approach*. Edisi 10. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Buchar, Alma, (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung: CV. Alfabeta.
- Buchari, Alma, (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung: CV. Alfabeta.
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel (2001). *Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Fadilah, S. (2012). *Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern dan Total Quality Management terhadap Kinerja Organisasi*. MIMBAR, Vol. XXVIII No. 1.
- Fandy, Tjiptono, (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Gaffar, Vanessa. (2007) , *Consumer Relationship Management and Marketing Public Relation*, Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang :
- Griffin, Ricky W, Ebert, Ronald J, (2007). *Bisnis* Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Hellier, *et al* (2007). *Costumer Repurchase Intention a General Structural Equation Model*, *European Journal of Marketing*, vol.37 no.11/12, pp.1762-1800.
- Hendri, Ma'ruf, (2005). *Pemasaran Ritel*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jimanto B.R, Sondang Y, (2014). *Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Costumer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop The Premier Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.2 No.1.

- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. CV Andi Offset.
- John C Mowen dan Michael Minor (2002). *Perilaku Konsumen*, Jakarta :Erlangga
- Komara T.A, (2013), *Pengaruh E-service quality dan E-recovery Service Quality Terhadap E-satisfaction Serta Implikasi pada E-Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia*, *Journal Ekonomi Bisnis & Entrepreneurship*, vol.7 no.2
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 . Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip., dan Amstrong, G. (2003) *Prinsip-prinsip pemasaran*, edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lai, T.L, (2004). *Service Quality and Percieved Value Impact on Satisfaction, Intention and Usage of Short Message Service, information Sistem Frontiers*, Vol.6, No 4, pp. 353-368.
- Lamb Jr, Hair Jr, Mc Daniel, (2001). *Pemasaran Edisi Pertama*, Diterjemahkan oleh David Octaveria. Jakarta : Salemba Empat.
- Li, H., Suomi, R, (2007). *Evaluating Electronic Service Quality: a Transaction Process Based Evaluation Model, Proceeding of ECIME (2007), The European Conference on Information Management and Evaluation*, Montpellier, France, 20-21 September 2007, pp.331-340
- Li, Hongxiu., dan Soumi Reima (2009). "A proposed scale for measuring E-Service Quality", *International Journal of u and e-Service, Science and Technology Vol.2 no.1*
- Lin Chia C. (2003), *The Role of Costumer Perceived Value in Generating Consumer Satisfaction: an E-Bussiness Perspective*, *Journal of Research Marketing & Entrepreneurship*, Vol. 5 no1, pp. 25-39.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz (2004). *Services Marketing, Seventh Edition*. Prentice Hall.
- Mohamed Khalifa dan Vanessa Liu. (2004), *The State of Research on Information System Satisfaction. Journal of Information Techbnologu Theory and Application*. 5;4, 37-49
- Mursyid, (2006). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Nasution, M.N. (2004), *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Zeithaml. V.A and Berry, L.L (1985) “A conceptual model of service quality and its implication”, *Journal of Marketing*, Vol.49 no.64-83
- Peter, Paul J, and Olson Jerry C, (2000). *Consumer behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, cetakan pertama edisi bahasa Indonesia, Jakarta : Erlangga
- Pratminingsih A.S, Lipuringtyas, and Rimenta T, (2013). *Factor Influencing Costumer Loyalty Toward Online Shopping*, *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol.4 no.3
- Rangkuti, Freddy (2003). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rousan et al, (2010). *Costumer Loyalty and the Impact of Service Quality: The case of Five Star Hotels in Jorda*, *international Journal of Human and Social Sciences*, vol.5 no.13.
- Sastradipoera, Komaruddin, (2003). *Manajemen Marketing: Suatu Pendekatan Ramuan Marketing*, Kappa Sigma, Bandung
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building*
- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Kencana. Jakarta
- Solomon, Michael. L., Elnora W. Stuart, (2003). *Marketing*, edisi 3, Pearson Education, Prentice Hall
- Stanton, William J, (2000). *Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono (2009). *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan ke Lima. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012). *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan ke Lima. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, (2004).”Pemasaran Jasa ed.1” Malang : Bayu Media
- Tjiptono, Fandy, (2007). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Wu, Kuang-Wen (2011). *“Costumer Loyalty Explained by Electronic Recovery Service Quality : Implication of the Costumer Relationship Re-Establishment for Consumer Electronics E-Tailers”*, Vol.7 no.12

Yang, Z. and Peterson, R.T (2004). *Costumer Percieved Value, Satisfaction and Loyalty: The Role of Switching Cost, Psychology & Marketing*, Vol.21 No.10, pp. 799-822.

Yogyakarta

Zethaml, V.A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D (2006) *“Service Marketing : Integrating costumer focus across the Firm”*, McGraw-Hill, New York

Ujang Sumarwan (2004) *“Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran”*, Bogor : Ghalia Indonesia.

Suryani, Tatik. (2008) *“Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran”* edisi 1. Yogyakarta : Graha Ilmu

Enfgel, Blackwell, Miniard. (2001) *“Consumer Behavior 9 edition”* Ohio: South Westrn.

Prasetijo, Ristiyani dan John Ilhalauw. (2005) *“Perilaku Konsumen”* Yogyakarta : Andi

Ferinnadewi, Erna (2008) *“Merek dan Psikologi Konsumen”* Jakarta : Graha ilmu

Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., dan Black W.C. (1998), *“Multivariate Data Analysis”*, New Jersey: Prentice Hall.

Juanim, 2004. *“Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran”*, Bandung : Universitas Pasundan.