

DAFTAR PUSTAKA

- Aday, L. A. 1993. Access to What and Why? Toward a New Generation of Access Indicators. *Proceedings of the Public Health Conference on Records and Statistics*. U.S Government Printing Office.
- Alma, B. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Band, W. A. 1991. *Crafting Value for Customer*. New York: Jhon Wiley and Sons Inc.
- Cannon , Perreault, dan McCarthy. 2008. *Pemasaran Dasar (Pendekatan Manajerial Global)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cashman, S. V. 2007. *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer Fundamental*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Cho, S., Woods, R. H., Jang, S. C., dan Erdem, M. 2004. Measuring the Impact of Human Resource Management Practices on Hospitality Firms's Performances. *International Journal of Hospitality Management*. 25(2). Halaman 262-277.
- Cronin, J. J., dan Taylor, S. A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56. Halaman 55-68.
- Echols, J. M., dan Shadily, H. 1995. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia.
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.

- Heiller, P. K., Geursen, G. M., Carr, R., dan Rickard, J. A. 2003. Customer Repurchase Intention: A General Structural Equation Model. *European Journal of Marketing*. 37(11/12). Halaman 1762-1800.
- Indriantoro, N., dan Supomo, B. 1999. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Khalifa, M., dan Liu, V. 2007. Online Consumer Retention: Contingent Effects of Online Shopping Habit and Online Shopping Experience. *European Journal of Information Systems*. 16(6). Halaman 780-792.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Papadomichelaki, X., dan Mentzas, G. 2011. E-GovQUAL: A Multiple –Item Scale for Assessing e-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*. 29(1).
- Pavlichev, A., dan Garson, G. D. 2004. *Digital Government: Principles and Best Practices*. Los Angeles: Idea Group Inc.
- Payne, A. 2000. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Liberty.

- Pearson, M. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rais, M dan Nazariah, M. K. 2003. *E-Government in Malaysia: Improving Responsiveness and Capacity to Serve*. Petaling Jaya: Pelanduk Publications.
- Oliveria, P., Roth, A. V., dan Gilland, W. 2002. Achieving Competitive Capabilities in E-Services. *Technological Forecasting and Social Change*. 69(7). Halaman 721-739.
- Rowley, J. 2006. An Analysis of the E-Service Literature: Towards a Research Agenda. *Internet Research*. 16(3). Halaman 339-359.
- Santoso, S. 2003. *SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, J. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Swastha, B. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sultan, P., dan Wong, H. Y. 2010. Service Quality in Higher Education- A Review and Research Agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2(2). Halaman 259-272.