

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, L. 2007. *Ekonomi Internasional*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Azam, M. 2015. The Role of Migrant Workers Remittances in Fostering Economic Growth: The Four Asian Developing Countries Experiences. *International Journal of Social Economics*. Volume 42. Nomor 8. Halaman 690-705.
- Azwar, S. 1995. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, P. W. dan Lightsey, O. R. Jr. 2005. Perceived Racial Discrimination, Coping, Stress, and Life Satisfaction. *Journal of Multicultural Counseling and Development*. Volume 33. Nomor 1.
- Cannon, J. P., Perreault, W. D. dan McCarthy, E. J. 2008. *Basic Marketing: A Global Managerial Approach*. Singapore: McGraw-Hill.
- Chang, H. H. 2008. The Impact of Online Store Environment Cues on Purchase Intention: Trust and Perceived Risk as a Mediator. *Online Information Review*. Volume 32. Nomor 6. Halaman 818-841.
- Cooper, D. R. dan Schindler, P. S. 2011. *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Effendy, O. U. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Engel, J. F., Blackwell, R. D. dan Miniard, P. W. 1990. *Consumer Behavior*. Chicago: The Dryden Press.
- Fadila, A. 2013. Pengaruh Kualitas Sumberdaya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Pengendalian Intern Akuntansi Terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Pasaman Barat). *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang*.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hartono, J. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Ho, C-L dan Lee, Y-L. 2007. The Delopment of an E-travel Service Quality Scale. *Tourism Management*. Volume 28. Nomor 6. Halaman 1434-1449.
- Hogan, J dan Holland, B. 2003. Using Theory to Evaluate Personality and Job-Performance Relations. *Journal of Applied Psychology*. Volume 88. Nomor 1. Halaman 100-120.
- Indirantoro, N. dan Supomo, B. 1999. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.

- Jacoby, J. 2002. Stimulus-Organism-Response Reconsidered: An Evolutionary Step in Modeling (Consumer) Behavior. *Journal of Consumer Psychology*. Volume 12. Nomor 1.
- Jiang, Z., Chan, J., Tan, B. C. Y. dan Chua, W. S. 2010. Effects of Interactivity on Website Involvement and Purchase Intention. *Journals of Association for Information Systems*. Volume 11. Nomor 1.
- Joseph, M. dan Stone, G. 2003. An Empirical Evaluation of US Bank Customer Perceptions of the Impact of Technology on Service Delivery in the Banking Sector. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Volume 31. Nomor 4. Halaman 190-202.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prehallindo.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2008. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Salemba Empat.

- Kuntari, B. D., Kumadji, S. dan Hidayat, K. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra Internasional Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 36. Halaman 196-202.
- Lai, H. dan Zhu, S. C. 2004. The Determinants of Bilateral Trade. *Revue Canadienne d'Economique*. Volume 37. Nomor 2.
- Lee, K. S., Lim, G. H. Dan Lim, W. S. 2003. Family Business Succession: Appropriation Risk and Choice of Successor. *The Academy of Management Review*. Volume 28. Nomor 4. Halaman 657-666.
- Lee-Kelly, L. Dan Loong, K. L. 2003. Turner's Five Functions of Project-Based Management and Situational Leadership in IT Services Projects. *International Journal of Project Management*. Volume 21. Nomor 8. Halaman 583-591.
- Lovelock, C. H. dan Wright, L. K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- McAlexander, J. H., Kim, S. dan Roberts, S. D. 2003. Loyalty: The Influences of Satisfaction and Brand Community Integration. *The Journal of Marketing Theory and Practice*. Volume 1 Fall. Nomor 11. Halaman 1-8.
- Mowen, J. C. Dan Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Musanto, T. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Volume 6. Nomor 2. Halaman 123-136.

- Narimawati, U. 2010. *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Genesis.
- Nugroho, A. A. 2006. Menumbuhkan Service Loyalty Melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen*. Volume 5. Nomor 2.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Volume 64. Nomor 1. Halaman 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Malhotra, A. 2005. E-S-QUAL: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Volume 7. Nomor 3. Halaman 213-233.
- Pavlichev, A dan Garson, D. G. 2004. *Digital Government: Principles and Best Practices*. London: Idea Group Publishing.
- Payne, A. 2000. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Payne, A. dan Holt, S. 2001. Diagnosing Customer Value: Integrating the Value Process and Relationship Marketing. *British Journal of Management*. Volume 12. Nomor 2.

- Permatasari, N. T. dan Rochmah, T. N. 2013. Analisis Vertical Equity Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 1. Halaman 83-90.
- Rahmawati, D. 2010. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lingkungan FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*. Volume 8. Nomor 2.
- Reichheld, F. F dan Sasser, W. E. Jr. 1990. Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*. Volume 68. Halaman 105-111.
- Reichheld, F. F dan Scheffer, P. 2000. E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web. *Harvard Business Review*. Volume 78. Halaman 105-113.
- Ristiyanti, P. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rowley, J. 2006. An Analysis of the E-Service Literature: Towards a Research Agenda. *Internet Research*. Volume 16. Nomor 3. Halaman 339-359.
- Rust, R. T., Ambler, T., Carpenter, G. S., Kumar, V. dan Srivastava, R. K. 2002. Measuring Marketing Productivity: Current Knowledge and Future Directions. *Journal of Marketing*. Volume 68. Halaman 76-89.
- Santos, J. 2003. E-Service Quality: A Model of Virtual Service Quality Dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*. Volume 13. Nomor 3. Halaman 233-246.

- Santouridis, I dan Trivellas, P. 2010. Investigating the Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Mobile Telephony in Greece. *The TQM Journal*. Volume 22, Nomor 3. Halaman 330-343.
- Sarwono. 2007. *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Schiffman, L. G. dan Kanuk, L. L. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Shankar, V., Smith, A. K. dan Rangaswamy, A. 2003. Customer Satisfaction and Loyalty in Online and Offline Environment. *International Journal of Research in Marketing*. Volume 20. Nomor 2. Halaman 153-175.
- Sobur, A. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sopiah dan Sangadji, E. M. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Srinivasan, S. S., Anderson, R. dan Ponnayolu, K. 2002. Customer Loyalty in E-Commerce: An Exploration of its Antecedents and Consequences. *Journal of Retailing*. Volume 27. Halaman 279-295
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N. dan Kurniawan, A. 2012. *Aplikasi SPSS Untuk SMART Riset*. Bandung: Alfabeta.

- Sweeny, J. C. dan Soutar, G. N. 2001. Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*. Volume 77. Nomor 2. Halaman 203-220.
- Syah, M. 2001. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Taghipourian, M. J dan Bakhsh, M. M. 2016. Brand Attachment on Service Loyalty in Banking Sector. *International Journal Marketing Studies*. Volume 8. Halaman 146.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Utomo, F. H. 2009. Arahan Pengembangan Sekolah Menengah Kejuruan Bisnis dan Manajemen Berbasis Sektor Perdagangan di Kabupaten Tulungagung. Laporan Penelitian.
- Voss, C. A. 2003. Rethinking Paradigms of Service: Service in a Virtual Environment. *International Journal of Operations & Production Management*. Volume 23. Nomor 1. Halaman 88-104.
- Wibisono, D. 2000. *Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yoo, B dan Donthu, N. 2001. Developing and Validating a Multidimensional Consumer-Based Brand Equity Scale. *Journal of Business Research*. Volume 52. Nomor 1. Halaman 1-14.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. dan Malhotra, A. 2002. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge.

Journal of the Academy of Marketing Science. Volume 30. Nomor 4.
Halaman 358-371.

Zeithaml, V. A., Valarie, A. dan Bitner, M. J. 2001. *Service Marketing*.
Singapore: McGraw-Hill Companies Inc.

