**DAFTAR PUSTAKA**

Andlie Liano Anwar.2008. Analisis pengruh pendukung online website layanan

operator selluler pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Journal* JEB, Vol. 2, No. 3.

Buchari, Alma, 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**.** Bandung: Alfabeta

Chaang-Iuan Ho.2006. *The development of an e-travel service quality scale.*jurnal.

Christian Kevin Gunawan, Ardhi Wicaksono.2012. Analisa prsepsi konsumen

terhadap online servicescape pada website bakery. Jurnal.

Dedi Styawan Wicaksono.SE.2010. Analisis kepuasan pengguna jasa transportasi

taksi untuk meningkatkan loyalitas pada PT Blue Bird Pusaka di Semarang. *Tesis.*

Fredi Suharyo.2014. *E-service Quality* pada pembelian tiket penerbangan

maskapai air asia Indonesia Melalui *Website* Air Asia. Jurnal ilmiah mahasiswa Surabaya vol.3 no.2.

Harris, L. C. & Ezeh, C.2008. *Servicescape and loyalty intentions: an empirical*

*investigation, European. Journal of Marketing*,42(3/4), 390-442.

Harris & Goode .2010.konsep Online Servicscape.Jurnal.

Juanim. 2004. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran. Bandung: Universitas Pasundan.

J. Setiadi, Nugroho. 2012. Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran, Kencana, Jakarta.

Kartika Sukmawati .2011. Pengaruh Kualitas Layanan, harga Dan Kepuasan

Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Transportasi Kreta Api Ekskutif. Skripsi.

Kim, Wand Lee, H.Y.2004. *comparasion of web service quality between online*

*travel agencies and online travel. Journal of Travel & Tourism Marketing*,

17(2/3), 105-116.

Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2012. *Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition*. Pearson Education.

Kotler,Phil ip and Kevin Lane Keller*.2016.Marketing Management,*

*Global Edition,*15.published by Pearson Education, Inc.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller 2012*.marketing management 14e.pearson Education.*

Made Irvan Hilmawan1.Alit Suryani2.2011. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap

Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Studi pada Trans Sarbagita. *Journal ipi559.*

Mega Prasada Putra.2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Konsumen dalam menggunakan Jasa Transportasi Kreta Api Madiun Jaya (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VII Madiun).Jurnal ipi 189346.

Mulyana dan supyanor.2009. Analisis dampak *Service Performance* dan

Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelngggan (Studi pada Penumpang KapalLaut PT. Dharma Lautan Utama Cabang Semarang). Sultan Agung Vol XLV NO. 119 76 September –November 2009.Jurnal.

Myunghee.2009. *AConceptual Framework to Measure EServicescape on a B&B*

*Website.JeonIowa State University*, mjeon@iastate.edu 2009 Journal.

Nanda Atsalatada.2012. Pengaruh Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan

Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan jasa Transportasi Po Sumber Alam. Skripsi.

Ria Anggraeni .2011. Pengaruh Kulitas Pelayaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada PT. Kereta Api Kota Medan).Skripsi.

Riduwan dan Engkos A. K. 2011. Cara Menggunakan Dan Memaknai *PATH ANALYSIS* ( Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.

Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. Alih bahasa oleh Bob Sabran dan Wibi, H. (2012). Manajemen jilid 1 (edisi 10**).** Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuanittaif, Kualitatif & RND, Alfabeta, Bandung.

Sumirat dan Ardianto. 2012. Dasar-Dasar *Public Relations*. Cetakan. Ketiga, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Woro Mardikawati.2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan

Terhadap Loyalitas Pelanggan ,Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efesiensi. Jurnal Administrasi Bisnis, volume 2, Nomor 1, Maret 2013.

Wufeng. Taichung County 413. *Yi-Ling Lee Department of Leisure, Recreation and*

*Tourism Management, Chaoyang University of Technology, 168 Gifeng E. Road.* Taiwan, ROC Received 7 October 2005; accepted 2 December 2006 (2007)

Zeithaml Valerine A, M.J. bithner, (2013),Service Marketing,

Firt Edition,USA:McGraw Hill Co.Inc.

http: // [www.globalindex.net](http://www.globalindex.net). “ Peringkat Negara Berdasarkan Pengguna Internet”.

http :// [www.APJJI.com](http://www.APJJI.com). /Pengguna Internet Di Indonesia”.

http: // www. polmas.wordpress.com. / Perbandingan Pertumbuhan Jalan &Kendaraan 2006-2012”.

http: // [www.tanyoe.com](http://www.tanyoe.com) / Data kemacetan di kota-kota besar di Indonesia.