

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Baihaqi. 2012. Pemasaran Dalam Strategi, September, <http://burhanudinujb.blogspot.com>
- Anton Tirta Komara. 2014. Keterkaitan *E-Service Quality* Dan *E-Recovery Service Quality* Maskapai Penerbangan Air Asia Dengan Menggunakan *Structural Equation Modelling*, *Jurnal Computech & Bisnis* Vol.8 No.2 Journal
- Ario Prakoso. Zainul Arifin. Sunarti . 2016. Pengaruh *Social Media Advertising* Terhadap *Word Of Mouth* Dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian., *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.41 No.1
- Bintang Lasyakka. Endang Siti Astuti. Imam Suyadi .2015. Faktor - Faktor Kualitas *E-service* Yang Berpengaruh Terhadap *Perceived Value* Pada *Website EcommeLazada.Co.Id* Studi Pada Warga Lingkungan Rw. 3 Kelurahan Dinoyo Kecamatan , *Jurnal Adm.Bisnis* Vol.24 No.2
- Buchari Alma. 2014. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Cv.Afabeta, Bandung.
- Buchari Alma. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cv.Afabeta, Bandung.
- Chaang-Iuan Ho.2006. *The development of an e-travel service quality scale*.jurnal.
- Danang Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar Manajemen. Edisi 9 Buku 1, Alih Bahasa : Tita Maria Kanita, (2010), Salemba Empat, Jakarta.
- Denni Ardiyanto. Heru Susilo Riyadi .2015. Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara *Online*, *Jurnal Adm Bisnis* Vol.22 No.1

- Dwi Setyaningsih. Adijati Utaminingsih. 2012. Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Kepada Loyalitas Konsumen Studi Kasus Pada Minimarket Indomaret Tegalsari Semarang, *Dinamika Manajemen* Vol.1 No.2
- Endang Tjahjaningsih .2013. Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang, *Media Bisnis & Ekonomi* Vol.28
- Fandy Tjiptono. 2011. Service Quality & Satisfaction, Cv. Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, Cv. Andi, Yogyakarta.
- Felicia Laurent .2016. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan, *Agora* Vol.4 No.2
- Filo Novandi Prasetya. Idris Gautama So .2014. Pengaruh *E-Marketing* Dan E-CRM Terhadap *E-Loyalty Website* Usaha Komunikasi Pemasaran, *Binus Business Review* Vol.5 No.1
- 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.
- Hamed Armesh.2014.*Impact of Online/Internet Marketing on Computer Industry in Malaysia in Enhancing Consumer Experience, International Journal of Marketing Studies* Vol. 2, No. 2; November 2010
- Ilham Tugiso,. Andi Tri Haryono . Maria M Minarsih. 2016. Pengaruh Relationship Marketing, Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian *Online Shop* Dan Loyalitas Konsumen Sebagai

Variabel Intervening Studi Kasus Pada Onlineshop “Numira” Semarang,
Journal Of Management Vol.2 No.2

In Endang Mardiani. Orland Jorge Imanuel . Analisis Keputusan Pembelian
Konsumen Melalui Media *Online*, *Jurnal Ekonomi* Vol.4 No.2

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

Juanim. 2011. Analisis Jalur Dalam Riset SDM. Bandung: Universitas Pasundan.

Kartika Sukmawati .2011. Pengaruh Kualitas Layanan, harga Dan Kepuasan
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Transportasi Kreta Api
Ekskutif. Skripsi.

Kotler, Philip. Amstrong Gary. 2014. *Principles Of Marketing, 15th Ed, Global
Edition* Pearson Education, New Jersey.

Lindyastuti Maniek . 2013. Promosi *E-Ticketing* Terhadap Kepuasan Konsumen
Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan, *Jurnal The Winners* Vol.14 No.1

Lovelock, C., Wirtz, J. 2011. *Services Marketing : People, Technology and Strategy.*,
7th Edition, MA Pearson, Boston.

Made Irvan Hilmawan1.Alit Suryani2.2011. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap
Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Studi pada Trans Sarbagita. *Journal
ipi*559.

Mulyana dan supyanor.2009. Analisis dampak *Service Performance* dan
Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelnggan (Studi pada Penumpang
KapalLaut PT. Dharma Lautan Utama Cabang Semarang). Sultan Agung Vol
XLV NO. 119 76 September –November 2009.Jurnal.

Myunghee.2009. *A Conceptual Framework to Measure EServicescape on a B&B
Website.* JeonIowa State University, mjeon@iastate.edu 2009 Journal.

Nanda Atsalatada.2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan jasa Transportasi Po Sumber Alam. Skripsi.

Ria Anggraeni .2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada PT. Kereta Api Kota Medan).Skripsi.

Woro Mardikawati.2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ,Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. Jurnal Administrasi Bisnis, volume 2, Nomor 1, Maret 2013.

Zeithaml Valerine A, M.J. bitner, (2013),Service Marketing, Firt Edition,USA:McGraw Hill Co.Inc.

Zhiyar Mohammed Ismael.2016. *Analyzing the Effect of Big Five Model of Personality on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction. International jurnal of online marketing research Vol.2 (1) 2016*

[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.marketing.schools.org/> *online-marketing*