

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Almasdi, d. J. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Anderson, R. &. (2003). E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework. *Psychology and Marketing*, 20, (2), 123–138.
- Andi.Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Chandra, F. T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta.: ANDI.
- Chase, R. B. (2006). *Operations management for competitive advantage 11 th edition*. . Universitas Indiana: McGraw-Hill/Irwin.
- Enny, N. a. ( 2014). Analisis Kualita Pelayanan PT Jasa Rahaja dengan Metode SERVQUAL. *Binus BusinessReview*, Vol 5 No.2, 626-637.
- Erlina. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajeme. Edisi Kedua. Cetakan Pertama*. Medan: USU Press.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2008). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). *According to Kotler*. Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer.
- Kotler, P. d. (2009). *Manajemen Pemasaran*”, Jilid 2, Edisi Ketiga Belas. In M. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.Koufaris.
- Kotler, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta.: Bumi Aksara.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. In *Managing Service Quality* (pp. 13(3), pp.233-246).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutedja, W. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota IKAPI.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: -.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

### **Jurnal**

Parausraman. V. ((2005)). A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, Volume 7, No.X.

Hanif, A. R. (2017). Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumendalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syari'ah vs Bank Konvensional, Kerjasama Bank Indonesia dan Center of Banking Research. *Universitas Andalas*.

Ladhari, R. d. (2010). Bank Service Quality: Comparing Canadian and Tunisian Customer Perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 29 No. 3, November.Hal. 224-245.

Li, H. a. (2009). A proposed scale for measuring eservice quality. *International Journal of u- and eservice, Science and Technology*.

Nguyen, N. L. (2013). The mediating role of customer trust on customer loyalty. *Journal of Service Science & Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 96-109.

Parasuraman, A. B. (1988). *E- Serqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.

Sativa, A. &. (2016). Analisis Pengaruh *E- Trust* dan *E- Serqual* terhadap *E-Loyalty* dengan *E- Satisfaction* sebagai Variable Intervening (Study Kasus E-Commerce C2C Tokopedia). *Diponegoro Journal Of Management*, 5, (3), 1-10.

Udo, G. K. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Journal Computer in Human Behavior*, 1272-1283.

Zeithaml, V. P. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing Vol. 49.(Spring)*.

