

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, N. &. (2006). analisis kualitas pelayanan pada pasien puskesmas di surakarta. *19*(2).
- Achmad, N. A. (2006). analisis kualitas pelayanan pada pasien puskesmas di surakarta. *19*(2).
- Agridita, V. (2014, Januari). Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan. *Pelayanan Publik*, *1*(1).
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aryani, D. &. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administr*17, No 2 *Vol asi dan Organisasi*(114-126), 114-126.
- Aryotedjo. (2005). Pengaruh kualitas jasa dan komitmen pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada bisnis retail. *jurnal bisnis & manajemen*, *5*(2).
- Asosiasi Penyelenggara jasa internet indonesia*. (2015). Dipetik oktober 2016
- Azwar, S. (2000). *Metodelogi Penelitian* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Azwar, S. (2004). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan nilai nasabah Terhadap Kepuasan dan loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi Ventura*, Vol 12, No 2 , hal 99-116.
- iksan ongko widjoyo, l. j. (2013). *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, *1*(1), 1-12.
- iksan ongko widjoyo, l. j. (2013). *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN vol 1 no 1* , 1-12.
- indonesia e-Commerce Market Development*. (2015). Dipetik oktober 2016, dari [www.datapembelianonline.com](http://www.datapembelianonline.com)
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex media komputindo.
- Julianti, F. &. (2011). Pengukuran Kualitas Pelayanan menggunakan dimensi CARTER pada nasabah Bank Syariah (studi kasus bank Riau Syariah Bangkinang). *Journal of Industrial Research/JOIR Vol.X*,, pp1-16.

- K, N. K.-K. (1999). Islamic banking:A study of customer satisfaction and preference in jordan. *The international journal of bank marketing*, 17,(3), 135-151.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Klaten: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kristianto, L. (2011). *Psikologi Pemasaran* . Yogyakarta: CAPS.
- Laohapensang. (2009). factor influencing internet shopping behaviour : a survey of consumers in thailand. *journal of fashion marketing and manangement*, pp 501-513.
- Lupioyadi. (2001). *Manajemen pemasaran jasa, Teori dan praktik*. jakarta: Salemba empat.
- Maria tampubolon, p. s. (2007, September ). Analisa kepuasan Senior Market terhadap Kualitas layanan di hotel bintang 4 dan bintang 5 di surabaya. *jurnal Ekonomi manajemen*, 9(2), 135-143.
- Marzuki, M. I. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan Jasa konsultan publik terhadap loyalitas klien dengan mediator kepuasan. *jurnal ilmu & riset manajemen*, 3(11).
- Murwanti, S. &. (2004, juni). Mahasiswa perguruan tinggi di surakarta ( Studi pada perguruan tinggi Universitas Sebelas Maret Surakarta dan Universitas Muhamadiyah Surakarta). 17(1).
- Ollie. (2008). *membuat toko online dengan multity*. Jakarta: media kita.
- Philip, K. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran 2 edisi: keduabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Purba, M. (2011). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk,Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Telekomunikasi Seluler (Telokmsel) Prabayar Pada mahasiswa Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sumatera Utara. *Tesis*.
- Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Edisi kedua.
- Selnes, F. (1993). An examination of the effect of product performance on brand reputation, satisfaction an loyalty. *euopean journal of marketing*, 27 no 9.
- Selnes, F. (n.d.). An examination of the effect product performance on brand reputation, satisfaction and loyalty. *euopean journal of marketing*, 27 no 9.

- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa* . Jakarta : PT. Gramedia pustaka utama.
- Sugiyono. (2003). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk penelitian* . Bandung : Alfabeta.
- Sunarto. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFU-UST.
- Sylvana, A. (2006, maret). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap intensi meregistrasi ulang mahasiswa. 2(1), 60-78.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen kualitas produk dan jasa* . Yogyakarta: ekonasia.
- Yuliarmi, N. N. (t.thn.). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar. 12.
- Yuliarmi, N. R. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1).
- Zeithmal.V.A.A, p. d. (2009). The behavioral concequence of service quality. *journal marketing*, 60, 37-38.