

## DAFTAR PUSTAKA

- Agresti, A. 1990. *Categorical Data Analysis*. New York : JohnWiley&Sons.Inc
- Asir, M. (2011). Pengaruh saluran distribusi, kualitas produk dan kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan. Unpublished Tesis, Universitas Hassanudin, Makassar.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., dan Zeithaml, V. A. (1993). *A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions*. Journal of Marketing Research:Vol. 30;No. 1, pp. 7-27.
- Eid, MI. (2011). *Determinants of e-Commerce customer satisfaction, trust, and loyalty in saudi arabia*. Journal of Electronic Commerce Research:Vol 12;No 1.
- Ghefan, D. 2002. "Customer Loyalty in e-commerce"
- Ghozali, I. 2007. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hosmer, D.W., Lemeshow, S. 1998. Applied Logistic Regression. New York : Wiley and Sons.
- Humarah, F.A. (2013). Kepuasan dan loyalitas konsumen pada online market di indonesia.
- Imaslihkah, S. dan Ratna, M. dan Ratnasari, V. (2013). "Analisis Regresi Logistik Ordinal terhadap Faktor – factor yang mempengaruhi Predikat Kelulusan Mahasiswa SI di ITS Surabaya".
- Isoraite, Margarita, *The Balance Scorecard Method : From Theory To Practice*, Mykolas Romeris Universitas, 2008,, No.1(3)
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P., *Balance Scorecard : Translating Strategy Into Action*, Harvard Business School Press, 1996.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P., *Linking The Balance Scorecard To Strategy*, California Management Riview Vol.39 No.1
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P., *Using The Balance Scorecard As A Strategy Management System*, 2007
- Kaparang, GN. (2014). Pengaruh distribusi bahan pokok terhadap kepuasan pelanggan.Jurnal Administrasi Publik:Vol 2;No 001.
- Kamilillah, J., Kusyati, A., Aryadita, H. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen *Online Shop* Dalam Pembelian Produk di Toko XYZ. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2;No 7.

- Kim, H.S. 2004. *Topic In Ordinal Logistics Regression and Its Applications*. Disertasi, Texas: Texas A&M University.
- Kleinbaum D. dan Klein, M. 2002. *Logistics Regression*. New York : SpringerVerlag.
- Kuswant, H. 2004. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Regresi Logistik. Jurnal IPS dan Pengajarnya.
- Majid, A. (2013). Aplikasi Regresi Logistik Ordinal Untuk Menganalisa Tingkat kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Di Stasiun Jakarta Kota.
- Maslow, A. 2010. *Teori Hierarki Kebutuhan Maslow*
- Muhidin, S. A. dan Abdurrahman, M. 2007. Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian Bandung : CV Pustaka Setia.
- Rust, R. T., dan Zahorik, A. J. (1993). *Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share*. Journal of Retailing: Vol 69; No2.
- Sari, WK., Riva'i, AR. (2015). Pengaruh kualitas layanan, kompetensi tenaga penjualan, persepsi harga, dan variasi produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.