

DAFTAR PUSTAKA

- Antari Setiawati, 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)*. Tesis. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Ali Hasan, 2008. *Marketing*, Media Pressindo, Yogyakarta. Hlm 55
- Armstrong, Michael dan Philip Kotler. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Assauri, Sofyan. 2004. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Bauer, Hans H., Tomas Falk, dan Maik Hammerschmidt. 2006. E-TransQual: A Transaction Process-Based Approach For Capturing Service Quality In Online Shopping. *Journal of Business Research*. Vol. 59 (7).
- Budi Setiawan, *Perkembangan Online Shop di Indonesia*. Rangkang Situs Populer, di Akses Tahun 2014. [www. Slideshare.net](http://www.slideshare.net).
- Caruana, A. (2002), *Service Loyalty: The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*, *European Journal of Marketing*, Vol. 36 No. 7/8, pp.811-955
- Dharmestira, Basu Swasthadan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Dina Amri, 2013. *Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Blackberry Dakota Padang*. Jurnal Manajemen. Hlm 5
- Fuad, M. 2000. *Pengantar Bisnis*. Penerbit PT Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2005. *Structural Equation Modeling Teori Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ibid. P 36
- Indah Dwi Kurniasih. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan*. Jurnal Bisnis. Vol 1, September 2012
- Jill Griffin, 2005. *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan edisi revisi dan terbaru*, Erlangga, Jakarta. Hlm 86

- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium*. International Edition. New Jersey: Prentice Hall. International, Inc.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, N. K. (2005). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Malhotra, Naresh, 2007. *Marketing Research : an applied orientation, pearson education, inc., fifth edition*. New Jearsey : USA
- Meyra Ayu Wardani, 2015. *Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga Dalam Membangun Nilai Yang Dirasakan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada Usaha Online Zalora.co.id (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta)*. Skripsi. Univeritas Mercu Buana Jakarta.
- Ratih Hurriyati, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung. Hlm 129
- Ricky Stefanus, 2015. *Pengaruh Manfaat Relasional Dan Nilai Persepsi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyaitas Pelanggan Pada Starbuck Coffee Di Central Park Mall Jakarta Barat*. Skripsi, Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Riduan dan Engkos. 2012. *Cara menggunakan dan memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta
- Sandjojo, Nidjo. 2011. *Metode Analisis Jalur (path analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kalitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran*

Happy Garden Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjipto, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta. Hlm 85

Parasuraman, Zeithaml & Malhotra dalam Tjiptono & Chandra (2012)

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. (2009). *Service marketing* (5th ed.). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.