

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bayhaqi, Y. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (studi kasus pada Auto Bridal Semarang). *Undip*.
- Buchari, A. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran (Cetakan I)*. Bandung: Satu Nusa.
- Davis, F. D. (1989). Davis 1989.pdf. *Information Technology*.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 21. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pogram iIBM SPSS 21*.
<https://doi.org/10.1126/science.1158668>
- Gujarati, D. . (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika (Buku 2, Ed; Mangunsong, Ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasyim, A., & Anindita, R. (2009). *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset. Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU-University Press.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler dan Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I. In *Erlangga*.
- Kotler, & Keller. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen*.
- Kotler, P, & Keller, K. L. (2009). Marketing management (13th ed.). In *Prentice Hall*.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In *Jakarta*.
- Lai, P. (2017). THE LITERATURE REVIEW OF TECHNOLOGY ADOPTION MODELS AND THEORIES FOR THE NOVELTY TECHNOLOGY. *Journal of Information Systems and Technology Management*.
<https://doi.org/10.4301/s1807-17752017000100002>
- Lamb, C., & W.et.al. (2001). *Pemasaran (Edisi Pert)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laudon, K., & Traver, C. (2014). E-commerce 2014. *Literatur*.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation: Implications for service-design practice and research. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
<https://doi.org/10.1108/17566691011090026>
- Payne, J. E. (2010). A survey of the electricity consumption-growth literature. *Applied Energy*. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2009.06.034>
- Philip Kotler dan Gery Armstrong. (2001). Aktiviti Promosi. *HIFADH*.
- Pujawan. (2010). *Riset Pemasaran Kontemporer (Edisi Pert)*. Jakarta: Salemba

Empat.

- Purnamasari, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP)*.
- Roring, F., Oroh, S., & Gulla, R. (2015). ANALISIS HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL MANADO GRACE INN. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parameter, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS* (Cetakan Pe; PT Elex Media Komputindo, Ed.). Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Santoso, S. (2012). *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Sawitri, D., Rozi, W. M., Wahyono, G. B., & Siswandoyo, E. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Purnama Dimediasi Oleh Kepercayaan. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.54>
- Shimp, T. A. (2014). Komunikasi pemasaran terpadu dalam periklanan dan promosi. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Stanton, W. J. (1996). Prinsip Pemasaran (terjemahan). In *Edisi 7, Jilid 1*. <https://doi.org/10.1051/limn/2011044>
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2014a). Metode penelitian. *Metode Penelitian*.
- Sugiyono. (2017). Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi. In *Metodelogi Penelitian*.
- Sugiyono, P. D. (2014b). Populasi dan sampel. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Supardi. (2014). Populasi dan sampel. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Tantyo, H., Zeithaml, A., Berry, L. R., & Parasuraman, A. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*.
- Terhadap, K., Melalui, L., Pelanggan, K., & Oktaviani, W. (2014). *Winda Oktaviani; Pengaruh Kualitas Layanan...2*.
- Tjiptono. (2007). Strategi Pemasaran, edisi kedua.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan & Kepuasan. *Young*

Consumers. <https://doi.org/10.1108/YC-05-2017-00697>

Tjiptono dan Chandara. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada swalayan luwes purwodadi). *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>