

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (1988). A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Retailing*, Vol 64 Page 12-37.
- Aditya., D. (2013). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan pada Minat Beli terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada maskapai Sriwijaya Air Tarakan). *Jurnal Ilmu Ekonomi Aset*.
- Anggipora, H. (2002). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Mobil jenis MVP Merek Toyota Kijang Inovva di Semarang . *Journal of management*, Vol 3, No. 4.
- Aplikasi sulit diakses, Tiket.com sarankan coba tiap 1 jam. (2019, 03 25). Retrieved from [Bisnis.com:http://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20190325/266/903970/aplikasi-sulit-diakses-tiket.com-sarankan-coba-tiap-1jam](http://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20190325/266/903970/aplikasi-sulit-diakses-tiket.com-sarankan-coba-tiap-1jam)
- Arzaq, A. d. (2016). Pengaruh e-service quality terhadap e-customerstisfaction dan e-customer loyalty pada Lazada.co.id. *e-Procceding of Management*, Vol 3, No. 1 Page 142.
- Bilson, S. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen* . Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Boone, L. E. (2002). *Pengantar Bisnis. Jilid ke-1. Terjemahan Anwar Fadriansyah*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Cronin J.J dan Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. In *Journal Of Marketing* (pp. 55-56).
- Demanda, F. O. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian di Throwback Coffee + Kitchen. *President University Repository*.
- Fatmawat, A. E. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap proses Keputusan Pembelian . *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 19*, No. 1.
- Ghodzali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas DiPonegoro.
- Ghufran, A. (2014). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi kasus pada pengguna jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia di Semarang) . *Jurnal Undip*, Vol 3, No 4.
- Hariadi, D. d. (2013). Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Projector Microvision . *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* , Vol 1 No. 2 Page 70-71.
- Jumlah Pengunjung online Travel Agent*. (2020, 11 28). Retrieved from <https://www.similarweb.com/website/tiket.com/>.
- Junaidi*. (2010). Retrieved from Download Tabel f dan t Lengkap: <http://junaidichaniago.wordpress.com>
- Kanuk., S. d. (2008). *Perilaku Konsumen. Edisi 7*. Jakarta : Indeks .
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasara. Edisi Mileinium*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kunjungan Wisatawan Mancanegara* . (2019). Retrieved from Indonesiabaik.id: <http://Indonesiabaik.id>.

- Kurniawan, H. D. (2018). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada konsumen jasa Jne JL. Glagahsari No 62 Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, Vol 1, No 4.
- Lambatnya penanganan keluhan di Tiket.com dan BCA. (2015,04,23). Retrieved from Suratpembaca.com:<http://www.google.com/amp/s/www.suratpembaca.com/amp/finansial/perbankan-kredit/76470/lambatnya-penanganan-keluhan-di-tiket.com-dan-bca>.
- Pernah Diretas, Tiket.com Terapkan Keamanan Berlapis*. (2017, 05 Rabu). Retrieved from Tempo Ramadan: <https://tekno.tempo.co/read/880173/pernah-diretas-tiket.com-terapkan-keamanan-berlapis>
- Priyanto, D. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Proses pembayaran Tiket.com berhasil tapi pemesanan kadaluarsa.(2018, 02 05). Retrieved from MediaKonsumen.com:<http://mediakosumen.com/2018/02/06/surat-pembaca/proses-pembayaran-tiket-com-berhasil-tapi-pemesanan-kadaluarsa/amp>
- Rangkuti, F. (2006). *Messuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sungadji, E. d. (2013). *Perilaku Konsumen* . Yogyakarta : ANDI.
- Tiket.com mempersulit proses refund dan tidak profesional dalam pelayanan*. (2020, 04,08). Retrieved from MediaKonsumen:<https://mediakonsumen.com/2020/05/23/surat-pembaca/tiket-com-mempersulit-proses-refun-dan-tidak-profesional-dalam-pelayanan/amp>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga* . Yogyakarta : ANDI.
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comfrota. *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4.