

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Basiith dkk. *Juni 2014*. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) |Vol. 11 No*
- Ali Hasan. 2009. *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: Media Perssindo.
- Basrah Saidani., 2012. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal RisetManajemen Sains Indonesia (JRMSI)|Vol. 3, No. 1*.
- Deliyanti Oentoro. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Dwi Ariyani dan Febriana Rosinta. *Mei-Agus 2010*. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis & Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, hlm. 114-126, Vol 17, Nomor 2, ISSN 0854-3844*.
- Elis Reynata Sulaeman.*Mei 2015*. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen, Vol.14,No.2*.
- Fanly W.Manus dan Bode Lummanauw. 2015. Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA Vol.3 No.2 Juni 2015, ISSN 2303-1174*
- Ghozali, Imam. 2015.*Aplikasi Hasil Analisis Multivariate dengan progam SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hatane Samuel. 2005. Perpons Lingkungan Berbelanja Stimunus Pembelian Tidak Tercantum Pada Toko Serba ada (Toserba). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 7, No.2*.
- Hasina Momtaz. *October 2011*. Customer Satisfaction on Online Shopping in Malaysia. *International Journal of Business and Management Vol. 6, NO. 10*.
- Hendry Ma'ruf. 2005. *Pemasaran Ritel*. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama.
- Husen Umar. 2003. *Riset Pemasaran Perilaku Konsumen*.Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

- Iksan Ongko Widjoyo dkk. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1-12*.
- Istijanto. M.M.,M.com. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Penerbit Pertama. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- . 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Jakpar, Shahadurdin, dkk. December 2012. Examining the Product Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction Most When the Price Was Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak International. *Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 23*.
- Kasmir. 2012. *Kewirausahaan*. Edisi Revisi ke-enam. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lily Harjati dan Yurike Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomia, Volume 1 No. 1*.
- Lovelock, Christopher, dan Wirtz Jochen. 2007. *Servis Marketing*. Edisi ke-enam. Pearson Prentice Hall. United States Of America.
- Lupioyadi, Ramat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Luli Prandita. Maret 2013. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 1 Nomor 2*.
- Luli Prandita. Maret 2013. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 1 Nomor 2*.
- Ni Nyoman Yuliarani dan Putu Riyasa. 2017. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM koda Denpasar. *Butelin study ekonomi volume 12 Nomor 1, ISSN 410-4628*.
- Pamela Montung. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol.15 No.05*
- Philip Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Prof.Dr.Sofjan Assauri,M,B,A. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1-12 Jakarta: Rajawali Pers.

- Philip Kotler & Gary Armstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid-1. Erlangga
- Rahadi, D.R. 2010. Pengaruh Karakteristik Website Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol. 5, No 7*.
- R.A. Nurlinda. Mei 2013. Pengaruh Customer Satisfaction Strategi Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 No. 2*
- Rizqilia Asriani Sudjarwo dkk. Juli 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol.24 No. 1*.
- Rischa Merinda Nurmalasari. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Klinik Kecantikan Profita di Surabaya Calyptra: *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No, 1*.
- Senthilkuma, RDr. V. July-December 2012. A study on the effects of customer service and Product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Management Research Vol.2, Issue No. 2*.
- Selvi Novy Normasari dkk. Desember 2013. pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol.6 No. 2*.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Cetakan ke-4. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategi*. Jakarta: Andi Offset.
- . 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfactio*. (Edisi 3). Kotler. 2010. *Manajemen Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Milenium. Jakarta: Erlangga.
- . Philip & Garry Armstrong. 2012. *Principles Of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks Jakarta.
- Zeithaml, V, A dan Bitner, M, J dan Gremler, D,. 2009. *Service Marketing*. Edisi kelima. United States of America.

<http://bisnisukm.com/e-commerce-indonesia-tumbuh-hingga-tiga-kali-lipat.html>
diakses pada tanggal 22 oktober 2015.

[http://m.republika.co.id/berita/trendtek/internet/15/10/18/nwe97a346-ecommerce-lokal pesaing-berat-situs-jual-beli-global](http://m.republika.co.id/berita/trendtek/internet/15/10/18/nwe97a346-ecommerce-lokal-pesaing-berat-situs-jual-beli-global) diakses pada tanggal 23 oktober 2015.

<http://Shifindonesia.com/meneropong-potensi-dan-tantangan-e-commerce-indonesia-2015/> diakses pada tanggal 4 Desember 2015.

<http://id.techinasia.com/bukalapak-di-tahun-2013-berharap-lebih-di-tahun-2014/>

<https://id.techinasia.com/bukalapak-melejit-id-tahun-2013-bertahap-lebih-ditahun-2014/> 4 Febuari 2016

<http://www.statsdata.my.id/2011/12/uji-asumsi-klasik-regresi-linier.html> di akses 15 *Ferbruary* 2016.

www. Manajemen bisnis.info diakses pada tanggal 22 Oktober 2015.