



DAFTAR PUSTAKA

- Beigi, Ali, Naghi Mansour, Saeid Jorfi, Reza Salemi Tajarrod dan Hamed Mansour Beigi. 2016. “The Study of the Effects of E-banking Services Quality on Customers' Satisfaction and Loyalty (Case Study: Agricultural Bank of Khuzestan Province)”. *Journal of Current Research in Science ISSN 2322-5009*, pp. 375-381.  
<http://search.proquest.com/docview/1786068220/B009402BFCD5432FPQ/1?accountid=38628>, 17 Desember 2016.
- Bloemer, Josee, dan Gaby Odekerken- Schroeder. 2002. “Store Satisfaction and Store Loyalty Explained by Customer- and Store- Related Factors”. *Jornal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Volume 15, pp. 68-80.
- Carter, Michelle, Ryan Wright, Jason Bennett Thatcher dan Richard Klein. 2014. “Understanding Online Customers’ Ties to Merchants: The Moderating Influence of Trust on the Relationship between Switching Costs and E-Loyalty”. *European Journal of Information Systems*. Volume 23, pp. 185-204.  
<http://search.proquest.com/docview/888254230/fulltextPDF/1429321030B64036PQ/1?accountid=38628>, 17 Desember 2016.
- Chou, Shhyu, Chi- Wen Chen dan Jiun- You Lin. 2015. “Female Online Shoppers: Examining the Mediating Roles of E-Satisfaction and E-Trust on E-Loyalty Development”. *Journal of Internet Research*. Volume 25 No. 4, pp.542-561.  
[www.emeraldinsight.com/1066-2243.htm](http://www.emeraldinsight.com/1066-2243.htm), 17 Desember 2016.

© Hak Cipta Miliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. Edisi 14, 2013. *Principles of Marketing*. New York :

Pearson.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. Edisi 14, 2012. *Marketing Management*. New York:

Pearson.

Li, Xiang (Robert), dan James F. Petrick. 2010. "Revisiting the Commitment -Loyalty Distinction in a Cruising Context". *Journal of Leisure Research*. Volume 42 No.1, pp. 67-90. <http://search.proquest.com/docview/201183216/6E25FB265F7648E1PQ/1?accountid=38628>, 17 Desember 2016.

Liao, Chien- Hsiang, Hsiuju Rebecca Yen dan Eldon Y. Li. 2011. "The Effect of Channel Quality Inconsistency on the Association between E-Service Quality and Customer Relationships". *Journal of Internet Research*. Volume 21 No.4, pp. 458-478. <http://search.proquest.com/docview/888254230/fulltextPDF/D67488FFA98E4D02PQ/1?accountid=38628>, 17 Desember 2016.

Myeong, Seunghwan, Kwon Yongmin dan Hyungjun Seo. 2014. "Sustainable E-Governance: The Relationship among Trust, Digital Divide, and E-Government". *Sustainability* ISSN 2071-1050, pp. 6049-6069. <http://search.proquest.com/docview/1615947626/2DDD8DFDA054395PQ/1?accountid=38628>, 17 Desember 2016.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Olsen, Line Lervik, dan Michael D. Johnson. 2003, “ Service Equity, Satisfaction, and Loyalty: From Transaction-Specific to Cumulative Evaluations”. *Journal of Service Research*.

Volume 5 No.3, pp. 184-195. 17 Desember 2016.

Rao, V. Srinivasan, dan Sang Jun Lee. 2007. “ Responses to Trust Violation : A Theoretical Framework”. *The Journal of Computer Information System*. Volume 48 No.1, pp. 76-

87, 17 Desember 2016.

Rios, Rosa E., dan Hernan E. Riquelme. 2008, “ Brand Equity for Online Companies”. *Marketing Intelligence and Planning*. Volume 26 No. 7, pp. 719-742.

[www.emeraldinsight.com/0263-4503.htm](http://www.emeraldinsight.com/0263-4503.htm), 17 Desember 2016.

Sarjono, Haryadi, dan Winda Julianita. 2015. *Structural Equation Model (SEM): Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Setyo Hari Wijanto. 2015. *Metode Penelitian Menggunakan Sstructural Equation Modelling dengan Lisrel 9*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sugiyono dan Agus Susanto. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*. Bandung : Alfabeta.

Zeithaml, Valerie A., Bitner Mary Jo, dan Gremler Dwayne D. Edisi 6, 2013. *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill Education.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.



Tjiptono, Fandi, dan Gregorius Candra. 2016. Service, Quality, dan Satisfaction. Yogyakarta:

Andi Offset.

Valvi, Aikaterini C., dan Douglas C. West. 2013. "E-Loyalty is Not All About Trust, Price also Matters: Extending Expectation- Confirmation Theory in Bookselling Websites".

*Journal of Electronic Commerce Research*. Volume 14 No. 1, pp. 99-123. 17 Desember

2016.

Vos, Angeliki, Catherine Marinagi and Panagiotis Trivellas, Niclas Eberhagen, Georgios Giannakopoulos dan Christos Skourlas. 2014. " Electronic Service Quality in Online Shopping and Risk Reduction Strategies".

*Journal of Systems and Information Technology*. Volume 16 No.3, pp.170-186. [http://search.proquest.com/docview/1651182095/fulltextPDF/CCDA03AC61A24D11PQ/1?accountid=38628,](http://search.proquest.com/docview/1651182095/fulltextPDF/CCDA03AC61A24D11PQ/1?accountid=38628)

17 Desember 2017.

Yaya, Luc Honore Petnji, Fredereic Marimon dan Marti Casadesus. 2011. "Customer's Loyalty and Perception of ISO 9001 in Online Banking".

*Industrial Management and Data Systems*. Volume 111 No. 8, pp. 1194-1212. [www.emeraldinsight.com/0263-5577.htm,](http://www.emeraldinsight.com/0263-5577.htm) 17 Desember 2016.

Hak cipta dimiliki IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie