

DAFTAR PUSTAKA

Groth, J.C. dan Dye, R.T, (1999), *Service Quality: Perceived Value, Expectations, Shortfalls, And Bonuses*, Managing Service Quality, Vol. 9 No. 4

Husein Umar (2008), *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Joel Reedy dan Shauna Schullo (2004), *Electronic Marketing: Integrating Electronic Resources Into The Marketing Process*. South-Western: Thomson Learning.

Kotler Philip dan Garry Armstrong (2010), *Principles of Marketing, thirteenth edition*, United States: Pearson Education.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management, 14E edition*, United States: Pearson Education.

Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009), *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Praktis*, Bandung: CV Alfabeta.

O'Brien, James (2005), *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial*, edisi 12, Jakarta: Salemba Empat.

Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie A.; Berry, Leonard L.(1998) *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal Of Retailing, Vol. 64, No. 1.

Schiffman, Leon G., dan Kanuk, Leslie L., (2004), *Consumer Behavior*, Ed. 8, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

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.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Malhotra, A., (2002), *Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 30 No. 4.

Radito Wicaksono 2013, *Maximillan Bittner: Target Lazada Jadi E-commerce Terbesar di Indonesia*, SWA, diakses 15 Februari 2014, <http://swa.co.id/ceo-interview/maximillan-bittner-target-lazada-jadi-e-commerce-terbesar-di-indonesia>

Internet world stats 2012, Miniwatts Marketing Group, diakses 15 Februari 2014, <http://internetworldstats.com/stats3.htm>

Vela Asia 2013, Vela Asia, diakses 15 Februari 2014, <http://www.velaasia.com/indonesia-the-most-ecommerce-ready-country-in-asean-followed-closely-by-singapore/>

Wikipedia 2014, Wikipedia, diakses 15 Februari 2014, http://id.wikipedia.org/wiki/LAZADA_Indonesia

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.