



Daftar pustaka

A. BUKU dan JURNAL

- William J. & Stanton (2009). Prinsip Pemasaran. jilid I. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Hiptono, F. (2011). Service Quality and Satisfaction Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- D.A. Garvin, 1994, Kualitas Produk : Alat Strategi Yang Penting, Free Press
- Umar Husein, 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Simamora, Bilson., 2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Danang Sunyoto. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media
- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Amit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta
- Saleh, A. Muwafik . 2010. *Public Service : Communication*. Malang : UMM press.
- Foedjiawati dan Hatane Samuel (2007). Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Peluang Keberhasilan Terhadap Niat Menyampaikan Keluhan. **Jurnal Manajemen Pemasaran**. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra
- Markoni (2011), Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Ilmiah Bisnis*. Politeknik Negeri Sriwijaya
- Rahmad Rezki (2014), Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ruko pada CV. Sinar Jaya Global Padang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Fakultas Ekonomi Tamansiswa Padang

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.



Evrina Wardhani (2011), Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Kedai Digital 23 Semarang). Jurnal Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi Diponegoro

Diana Farisa (2012), Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang.. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Diponegoro.

Oldy Ardhanan (2010), Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Bengkel Caesar. Fakultas Ekonomi Tamansiswa

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2011), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan pada Kasus Makanan Cepat Saji di Jakarta. Jurnal Manajemen Pemasaran. Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya

B. Skripsi

Angel Septine (2016), skripsi: *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3*, IBII (Tidak Dipublikasikan)

Angela, Cindy Triagnes, (2016), skripsi: *Pengaruh Brand Experience Terhadap Brand Loyalty Melalui Satisfaction dan Brand Trust Pada Smartphone Iphone Merek Apple*, IBII (Tidak Dipublikasikan)

C. Website

<http://tekno.liputan6.com/read/2197413/jumlah-pengguna-internet-indonesia-capai-881-juta> (diakses tanggal 6 Juli 2016)

<http://startupbisnis.com/pertumbuhan-internet-banking-dan-e-commerce-di-indonesia-atm-dan-cod-mendominasi/> (diakses tanggal 15 Juli 2016)

<http://www.nielsen.com/id/en/press-room/2014/konsumen-indonesia-mulai-menyukai-belanja-online.html> (diakses tanggal 21 Juli 2016)

<http://serba-serbi-dunia-fashion.weebly.com/perkembangan-dunia-fashion.html> (diakses tanggal 29 Mei 2016)

<http://trustedcompany.com/id/reviews-zalora.co.id> (diakses tanggal 29 Mei 2016)

<https://www.zalora.co.id> (diakses tanggal 5 mei 2016)

<http://www.money.id/digital/2016-transaksi-ecommerce-di-indonesia-tembus-rp-68-triliun-160104k.html> (diakses tanggal 23 Juli 2016)

https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6391/Proyeksi+Tahun+2020+E-Commerce+Capai+Rp130+M/0/berita_satker (diakses tanggal 23 Juli 2016)

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.

Har Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/markoni_pengaruh-dimensi-kualitas-produk-terhadap.pdf (diakses tanggal 25 Juli 2016)

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.