



## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Fauziq 2005, *Dinamika Pemasaran*. Edisi Satu. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Arnould, Eric J., Linda Price dan George Zinkhan, *Consumers*, Edisi 5, International Edition, New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Boron, R. M., & Kenny, D. A., 1986 “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations.” *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Chang, Nan-Jen & Cher-Min Fong, 2010 “Green product quality, green corporate image, green customer satisfaction and green customer loyalty.” *African Journal of Business Management*, Vol.4, pp.2836-2844.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler 2011, *Business Research Methods*, Edisi 11, New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Etzel, Michael J., Bruce J. Walker dan William J. Stanton 2001, *Marketing*, Edisi 12, New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ghozali, Imam dan Fuad 2008, *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.80*, Edisi Kedua, Jakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, Joseph F. Jr, William C. Black, Barry J. Babin dan Rolph E. Anderson 2010, *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, Edisi 7, New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Hak cipta milik IBI KIG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan nama penyebutan 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Lovelock dan Wirtz 2004, *Service Marketing*, Edisi 5, International Edition, New Jersey:

Pearson Prentice Hall.

Matsa, David A., 2009 “Competition and Product Quality in the Supermarket Industry.”

*Kellogg School of Management, Northwestern University.*

Matzler, Kurt, Birgit Renzl & Rita Faullant, 2007 “Dimensions of price satisfaction: a

application and extension.” *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 25,

No.6, 2007, pp. 394-405.

Mowen, John C. dan Michael Minor 2001, *Perilaku Konsumen*, Edisi Kelima, Jilid I,

terjemahan oleh Lina Salim, Jakarta, Penerbit Erlangga.

Pailati, Alida 2007 “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*,

Vol.9, No.1, Maret 2007: 73-81.

Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson 2005, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Edisi 7,

New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

Polyorat Kawpong & Suvenus Sophonsiri, 2010 “The Influence of Service Quality

Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty In The Chain

Restaurant Context: A Thai Case” *Journal of Global Business and Technology* Vol.

No. 2 pp. 64—76.

Qin, Hong & Victor R. Prybutok, 2008 “Determinants of Customer-Perceived Service

Quality in Fast Food Restaurants and Their Relationship to Customer Satisfaction

and Behavioral Intentions” *The Quality Management Journal* Vol. 15 No. 2 pp.

45—50.





Umar, Husein 2008, *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*, Edisi Kesatu, Jakarta: PT

RajaGrafindo Persada.

Waluyo, Minto 2011, *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling*, Edisi Kedua, Jakarta: PT Indeks.

Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan 2009, *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Infotek.

#### Sumber Internet :

Anonymous.2013.Pasar TI Indonesia Tumbuh 15 persen Pada 2013, sumber:

[http://www.antaranews.com/print/359584/pasar-ti-indonesia-tumbuh-15-persen-pada-](http://www.antaranews.com/print/359584/pasar-ti-indonesia-tumbuh-15-persen-pada-2013)

[2013](http://www.antaranews.com/print/359584/pasar-ti-indonesia-tumbuh-15-persen-pada-2013) (diakses tanggal 20 April 2013)

Radhika.2010. Pertumbuhan Bisnis IT, sumber:

<http://radhika.blogdetik.com/2010/09/30/pertumbuhan-bisnis-it/> (diakses 20 Maret

2013)