

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Daftar Buku

- Anderson, Mary Ann , Anderson, Edward J., dan Parker, Geoffrey. (2013). *Operation Management for dummies*. New Jersey: John Willey & Sons, Inc.
- Chaffey, David. (2011). *E-Business & e-commerce management : strategy, implementation and practice (fifth edition)*. England: Pearson Education Limited.
- Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2015). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan (Edisi 11)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indrawati, (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, Philip dan Keller, Kotler Lane. (2009). *MANAJEMEN PEMASARAN, EDISI KETIGA BELAS*. Jakarta: Erlangga.
- Kosasih, Sobarsa. (2009). *Manajemen Operasi Bagian Pertama*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Laudon, Kenneth C. (2012). *E-Commerce 2012 business, technology, society (eight edition)*. England: Pearson Education Limited.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Aksa, Mastuti H. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Sarwono , J. (2008). *Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business Edisi 14*. Jakarta: Salemba Empat.
- Serfiani, Cita Yustisia., Purnomo, Serfianto. D., dan Hariyani, Iswi. (2012). *Buku Pintar Bisnis Online & Transaksi Elektronik*. Jakarta: Gramedia.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Adiatama
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy . (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa :Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta Barat: Indeks.
- Zikmund, W. G., & Babin, B. J. (2010). *Exploring Marketing Research 10th Edition*. South Western: Cengage Learning.

## **B. Daftar Jurnal**

- Budiono, Agung. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung*. Vol. 1. 94-105.

- Cetinsoz, Burcin Cevdet. (2013). *The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value : A Study on Domestic Tourists in Turkey*. Vol. 4. 1265-1277.
- Cristobal, Eduard. (2007). *Perceived E-Service Quality (PESQ) Measurement Validation and Effects on Consumer Satisfaction and Web Site Loyalty*. Vol. 17. 317-340
- Jonathan, Hansel. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang berdampak pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel*. Vol. 14. 104-112.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Vol. 10. 66-83.
- Kurt, Sumeyra Duman & Atrek, Banu. (2012). *The classification and importance of E-S-Qual Quality attributes: an evaluation of online shoppers*. Vol. 22. 622-637.
- Lin, Yong., Luo, Jing., Cai, Shuqin., Ma, Shihua., Rong, Ke. (2016). *Exploring the service quality in the e-commerce context: a triadic view*. Vol. 166. 388-415
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., Malholtra, A. (2005). *E-S-QUAL a Multiple-Item Scale for Assesing Electronic Service Quality*. Vol. 7. 1-21.
- Perdana, Aldiaz Harry & Iriani, Setyo. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Daring Terhadap Kepuasan Konsumen Sofiehandmade.com di Surabaya*. Vol. 1. 945-959.
- Piercy, Niall. (2014). *Online Service Quality: Content and Process of Analysis*. Journal of Marketing Management. 30, 7-8, 747-758.

Suyadi, Suprantini Imam & Riyadi. (2014). *Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability dan Privacy terhadap eSatisfaction (survei pada nasabah PT.Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*. Vol. 5. 1-9.

Wu, Kuang-Wen. (2011). *Customer Loyalty Explained by Electronic Recovery Service Quality: (Implication of the Customer Relationship Re-Establishment for Consumer Electronic E-Tailers)*. Vol. 7. 21-44.

### **C. Daftar Internet**

Alif, Muhammad. (2015). Pengguna internet Indonesia tembus 88,1 juta. [online]. <http://inet.detik.com/read/2015/03/26/132012/2870293/398/pengguna-internet-indonesia-tembus-881-juta> [26/1/2016]

Handayani, Indah. (2015). Mataharimall.com raih peringkat ke 36 hanya dalam 3 bulan. [online]. <http://www.beritasatu.com/ekonomi/333101-mataharimallcom-raih-peringkat-ke36-hanya-dalam-3-bulan.html> [27/1/2016]

Noviandari, Lina. (2015). Statistik pengguna internet dan media sosial terbaru 2015. [online]. <https://id.techinasia.com/talk/statistik-pengguna-internet-dan-media-sosial-terbaru-2015/> [26/1/2016]

Rakhma, Sakinah. (2014). Ketika Orang Indonesia Lebih Senang Belanja Online. [online]. <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2014/10/13/084300126/Ketika.Orang.Indonesia.Lebih.Senang.Belanja.Online> [27/1/2016]

Rancah Post. (2015). Diskon Matahari Mall malah tuai kritik netizen. [online]. <http://www.rancahpost.co.id/20150940424/diskon-matahari-mall-malah-tuai-kritikan-netizen/> [27/1/2016]

- Pratama. (2015). Respon positif, Mataharimall.com siap penuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. [online]. <http://www.indopos.co.id/2015/03/respon-positif-mataharimall-com-siap-penuhi-kebutuhan-masyarakat-indonesia.html> [27/1/2016]
- Widya, Dewi. (2015). 10 Situs e-commerce paling laris, Bukalapak.com nomor 1. [online]. <http://tekno.liputan6.com/read/2323611/10-situs-e-commerce-paling-laris-bukalapakcom-nomor-1> [27/1/2016]