

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Keller. (2016). *Marketing management*. 15e, Boston, Pearson Education.
- Barnes, S.J. dan Vidgen, R.T. (2003). *Measuring Web Site Quality Improvements a Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Journal of Industrial Management and Data System.
- C. Laudon, Kenneth dan Traver, Carol Guercio (2009), “*E-Commerce: Business,Technology, Society*”, Prentice Hall.
- Saputra, Eka. (2013). *Jurus Hebat Download Apa Pun Gratis Di Internet*. Jakarta: PT. Mahadaya.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cetakan ke 20. Bandung, ALFABETA
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan Ke-22). Bandung: CV. Alfabeta.
- Zikmund, William G. Dan et.al. (2010). *Business Research Methods*. South Western: Cengage Learning.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Badan Penerbit BPFE.
- Malhotra, Naresh, K. 2010. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Siagian. (2014:56). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Dosa Karya
- Tjiptono, Fendy. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Abdulloh, Rohi. (2015). *Web Programming is Easy*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

Penelitian Terdahulu

- Rahmawan. Fakhri. (2016). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Diskon Harbolnas dan WebQual 4.0. Lazada.co.id terhadap keputusan pembelian www.lazada.co.id (Studi Kasus pada Mahasiswa/i Telkom University)*. Tugas Akhir. Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
- Hakim, Abdul. (2016). *Analisis Kualitas Website Pos Indonesia menggunakan Metode Webqual (Studi Pada Penjual Online di Kota Bandung)*. Jurnal Sistem Informasi (JSI).
- Candra, I. (2012). *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan WebQual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)*. Jurnal Sistem Informasi (JSI), 4(2).
- Wong, M.S. N. Hideki dan P. George. 2011. *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*. Jurnal. Journal of Theoretical and Applied Electronic. Vol 6: halaman 21-22
- Chairunnisa, Faraz. (2017). *Analisis Kualitas Website Noss-A Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Divisi Assurance PT. Telkom Kebayoran Baru, Jakarta Selatan)*. Skripsi. Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Telkom.
- Afif, Muharman Nur. (2015). *Analisis Electronic Retail Quality (eTailQ) LINE STORE Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Pada Pelanggan Telkomsel yang Menggunakan Layanan Line Store)*.

Skripsi. Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.

Setyawan, Danny. (2016). *Analisis Kualitas Website Traveloka.com Menggunakan Pendekatan Webqual dan Importance Performance Analysis*. Skripsi. Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Telkom.

Barnes, and Vidgen. (2003). *An Intergrtive Approach to The Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, Vol. 3, No. 3.

Website

Tentang Telkom. [Online]. www.telkom.co.id. [Diakses Pada 17 Maret 2017]

APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). (2016). *Penetrasi Pengguna Internet*. [Online]. <https://www.apjii.or.id>. [Diakses Pada 23 Maret 2017]

Internet Users. [Online]. www.internetlivestats.com. [Diakses Pada 23 Maret 2017]

Pengguna Internet di Indonesia. [Online]. <http://tekno.kompas.com>. [Diakses Pada 23 Maret 2017]