

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode penelitian manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ali Hasan, 2009, *Marketing*, Yogyakarta: MedPress (Anggota IKAPI)
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basu Swastha, Irawan. 1990. Manajemen Pemasaran Modern, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Chaudhuri; Morris B Holbrook The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance, *Journal of Marketing*; Apr 2001.
- Dharmamesta, B. S. (2004). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia Universitas Gajah Mada*.
- Dellarocas, C., 2003. The Digitization of Word of Mouth: Promise and Challenges of Online Feedback Mechanisms. *Management Science*, 49(10), pp.14071424. Available at: <http://ssrn.com/abstract=393042> \n <http://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/mnsc.49.101407.17308>.
- Engler, T.H., Winter, P. & Schulz, M., 2015. Understanding online product ratings: A customer satisfaction model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 27, pp.113120. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.07.010>.
- Filieri, R., 2014. What makes online reviews helpful? A diagnosticity-adoption framework to explain informational and normative influences in e-WOM. *Journal of Business Research*, 68(6), pp.12611270. Available at: <https://ejwl.idm.oclc.org/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=101922563&site=ehostlive> \n <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S014829631400349X>.
- Filieri, R., 2015. What makes online reviews helpful? A diagnosticity-adoption framework to explain informational and normative influences in e-WOM. *Journal of Business Research*, 68(6), pp.12611270. Available at: <https://ejwl.idm.oclc.org/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=101922563&site=ehostlive> \n <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S014829631400349X>.

- Filieri, R., 2016. What makes an online consumer review trustworthy? *Annals of Tourism Research*, 58, pp.46–64. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2015.12.019>.
- F. Tjiptono & G. Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta. 2011. Huang, Yu-Kai. The Effect of Airline Service Quality on Passengers Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A TAIWAN Case Study.. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.8, 2009.
- Guo, G. et al., 2014. Leveraging prior ratings for recommender systems in e-commerce. *Electronic Commerce Research and Applications*, 13(6), pp.440–455. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.elerap.2014.10.003>.
- Husein Umar. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia. Jakarta. 2003.
- Mudrajad Kuncoro. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan ekonomi*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* 1. Millineum ed. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip Dan Gary Armstrong. 2012. *Principles Of Marketing*. New Jersey: Pearson Preantice Hall
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Khaniwale, M., 2015. Consumer Buying Behavior. *International Journal of Innovation and Scientific Research*, 14(2), pp.278–286. Available at: <http://www.ijisr.issr-journals.org/abstract.php?article=IJISR-14-129-01>. Lackermair, G., Kailer, D. & Kanmaz, K., 2013. Importance of Online Product Reviews from a Consumer 's Perspective. , 1(1), pp.1–5.
- Kannaiah, R.S.D., 2015. Consumers ' Perception on Online Shopping. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 13(2), pp.14–21. Available at: [http://researchonline.jcu.edu.au/39753/1/Dr.Desti Consumers perception on Online Shopping.pdf](http://researchonline.jcu.edu.au/39753/1/Dr.Desti%20Consumers%20perception%20on%20Online%20Shopping.pdf).
- Khaniwale, M., 2015. Consumer Buying Behavior. *International Journal of Innovation and Scientific Research*, 14(2), pp.278–286. Available at: <http://www.ijisr.issr-journals.org/abstract.php?article=IJISR-14-129-01>. Lackermair, G., Kailer, D. & Kanmaz, K., 2013. Importance of Online Product Reviews from a Consumer 's Perspective. , 1(1), pp.1–5.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga. Indeks. Terjemahan Anonimous. Jakarta. 2009.
- Manus, F. W. ., & Lumanauw, B. (2015). Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA*, 3(2)
- Musanto, Trisno. 2004. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”, *Jurnal Management*.
- Parasuraman, 2001, “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality,” *Journal of Service Research*, Volume 7 No.3 February 2001.
- Ramaz, P. T. D., Mandiri, P., & Jaka, D. I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. D’Ramaz Putra Mandiri Di Jakarta. *Jakarta: Media Manajemen Jasa*, 1(1)
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2)
- Seffy, VT et.al. diunduh Juni 2010. “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus : PT Garuda Indonesia Palembang)”, *Jurnal Teknik Industri*.
- Suliyanto. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1)
- Taslim Bahar et.al. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor)”, *Simposium XII FSTP, Universitas Kristen Petra Surabaya*.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: J & J Learning.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, Cetakan IV, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wiyono, AS dan M. Wahyudin. 2005. “Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten”, Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Wuryandari, R. 2006. “Pengaruh Harga, Produk, dan Distribusi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa PT. Kereta Api (Persero) Daop IV Semarang”, Skripsi, Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 2(1)