

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. Dalam Aris Ananda 2011. Manajemen Ekuitas Merek : Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek. Spektrum Mitra Utama. Jakarta
- Alma, Buchory., Dan Saladin, Djaslim. 2010. Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi Dan Tanya Jawab. Bandung : Cv. Linda Karya.
- Amstrong Dan Kotler. 2005. Manajemen Pemasaran. Prehalindo: Jakarta.
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta. Erlangga
- Diasari, Setya Ayu; Dan Oetomo, Hening Widi. 2016. Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 12, Pages 1-20*
- Fandy Tjiptono, 2002 ,Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta Majalah Info Bisnis, Edisi Maret-Tahun Kevi-2002
- Faradina, Anissa. 2016. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangganpada Rumah Cantik Alamanda . Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 7, Pages 1-18
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Handoko, Bagus. 2017. Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat Jne Medan. Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis | Vol. 18, No. 01, Pages 66-78
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi Bisnis, Th. 16, No. 1, Pages 25-35
- Irawan, Handi. 2004. Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Jing, Gong And Yoo, In Seon. 2013. *An Empirical Study On The Effect Of E-Service Quality To Satisfaction. Journal Of Management Sciences And Business Research*, Vol. 2, Issue 10, Pp. 25-31.
- Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta : Kencana,2005) Cet Ke 2
- Konsumen Pada Pt. Bank Dki Grup Ritel Dan Umkm Divisi Kredit Mikro Jakarta. *Widya Cipta, Vol. Vii, No.1, Pages 58-65*
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Armstrong, Gary. 2012. Principles Of Marketing. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid Satu. Erlangga : Jakarta
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol. Jakarta: Pt. Prehallindo.

- Kurniawan, Aris. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Lovelock, C, Dan John Wirtz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7". Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi (2001) Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.
- Panjaitan, Januar Effendi, Dan Yliati, Ali Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, Pages 265-289*
- Saladin, Djaslim. 2003. Intisari Pemasaran Dan Unsur-Unsur Pemasaran. Bandung: Linda Karya.
- Siswanto Sutojo. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Pt.Damar Mulia Pustaka.
- Sobihah, Mutia Et Al. 2015. *E-Commerce Service Quality On Costumer Satisfaction, Belief And Loyalty: A Proposal.Mediterranean Journal Of Social Sciences Vol. 6 No. 2 March 2015 Pp. 260-266.*
- Stanton, J William.1998.Prinsip Pemasaran.Erlangga.Jakarta
- Stanton, William J. 2006. Prinsip Pemasaran, Jilid Pertama, Cetakan Ketujuh. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sutedja, Wira. (2007). Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: Pt. Grasindo, Anggota Ikapi.
- Suwarni, Dan Mayasari, Septina Dwi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Th. 16, No. 1, Pages 76-84*
- Ting, Ong Soo, Ariff, Mohd Shoki Md, Dan Et Al. 2016. *E-Service Quality, E-Satisfaction And E-Loyalty Of Online Shoppers In Business To Costumer Market: Evidence Form Malaysia. Iop Conf. Series: Materials Science And Engineering 131 (2016) Pp. 1-10.*
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.
- Tombokan, Feiby; Kawet, Lotje; Dan Uhing, Yantje. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus Bni Kantor Cabang Utama Manado. Jurnal Emba Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.552-561*
- Zeithaml, Bitner, Dan Gremler. (2009). Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm.