

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Daftar pustaka
- F. Tjiptono & G. Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta. 2011
- Hutasoit. *Pelayanan publik teori dan aplikasi*. MAGNAScript. Jakarta. 2011.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua Andi : Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang : UNDIP.
- Goetsch, D. L, dan Stanley, B. Davis, 2002, *Manajemen Mutu Total*, Alih Bahasa; Benjamin Molan, Penyunting Wandansari Mardianti, Edisi Kedua, Jilid 2, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Jarvenpaa, S. L., & Todd, P. A. 1997. *Consumer reactions to electronic shopping on the world wide web*. *International Journal of Electronic Commerce*, 1, 59–88
- Kolter Phillip dan Armstrong. (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Terjemahan Damos Sihombing. *Principles of marketing*. 1999. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, N. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. edisi 12. jilid 1. terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Garry Armstrong, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Jilid I. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks

- Liu, C., Arnett, K.P., & Litecky, C. (2000), "Design quality of websites for electronic commerce: Fortune 1000 webmasters evaluations," *Electronic Markets*, 10, 120–129
- Mullins, Orville, Larreche dan Boyd. 2005. *Marketing Management : A Strategic, Decision Making Approach, 6th edition*. Penerbit McGraw-Hill. New York City.
- Prawirosentono, Suyadi, 2004, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sururi, Ahmad dan Astutu Mudji, 2001. Pengaruh Kualitas Produk Telepon Selular Nokia Terhadap Kepuasan Pelanggan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, *Iktisadia: Vol.2 (2)* p.249-262
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Umar, Husein, 2009. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wijaya, T, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. Indeks. Jakarta