

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A. Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml. 1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. Berry L. 1985. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jorrnal of Marketing Vol. 49. (Spring)
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, 12-40
- A. Parasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol 60
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi II, Cetakan Ke-13*, Yogyakarta: Liberty Offset.
- Simamora, Billson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Bressolles, Gregory and Durrieu Francois. 2011. *Service Quality, Customer Value And Satisfaction Relationship Revisited For Online Wine Websites*. France: Bordeaux Management School.
- Rakhmat, Djalaludin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, J.L.1985. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kelima, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih, Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Ricky W. & Ronald J. Ebert. 1995. *Bussiness. 2nd Edition*. New Jersey. Prentice Hall.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Heru, D.A. 2003. *Pengenalan Customer Relationship Management*. IlmuKomputer.Com.

- J. Supranto, M.A. 2002. *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : Rineka Cipta
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. 2001. *E-Business 2.0 Roadmap For Succes*. USA: Addison.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran : Maketing Management*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasin dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. (Alih bahasa : Hendro Teguh, dan Ronny A. Rusli) Jilid 2*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2004. *Marketing Management, The Millenium Edition. Englewood Cliffs*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2 Edisi 12*. Indonesia: PT. Indeks. New Jersey.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisaso, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Laudon, Kenneth C, Laudon, Jane P. 1998. *Management Information Systems: New Approaches To Organization And Technology, fifth edition*. New Jersey: Prentice-Hall

- Lowenstein, Michael, W. 1995. *Customer Retention : An Integrated Process for Keeping Your Best Customers*. Portland: Book News, Inc.
- Marcel, Davidson. 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. USA: American Press.
- Muhammad, Nasir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia.
- Oliver, R.L. 2001. *Whence Consumer Loyalty*. Journal of Marketing. Vol.63
- Prasetyo, Bambang, Jannah, L, Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, .
- Priyanto, Dwi. 2009. *Mandiri Belajar Dengan Program SPSS*. Jakarta Selatan : Penerbit Buku Kita
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suroyo, Anwar. 2009. *Pemahaman Individu; Ososimetri*. Semarang: Widya Karya.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Stretegi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*, Bayu Media. Malang
- Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2005. *Service Quality & Satisfication, Edisi Satu*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia. Malang

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, edisi III*. Yogyakarta: ANDI

JURNAL

A. Parasuraman, Zeithaml, V. A., Berry, L. L. 1996. *The behavioral consequences of service quality*. Journal of Marketing, 60(2), 31-46.

Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.

Brunn, P., Jensen, M., and Skovgaard, J. 2002. *e-Marketplaces: Crafting A Winning Strategy*. European Management Journal, 20, 286-298. September 22, 2014

WEBSITE

Haxadm, 2017. Pengertian Business to Business pada E-Commerce.
<http://haxtunchamber.org/pengertian-business-to-business-pada-e-commerce/>

Herman Matius, 2016. Mengenal Jenis Online Marketplace.
https://www.kompasiana.com/herman_matius/57c13dba6023bdbd47c0171a/mengenal-jenis-online-marketplace

PENELITIAN TERDAHULU

Jerry Marcellinus Logahan dan Yohana Tiara Eka Putri. 2013. *Pengaruh Komunikasi Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di 7 Eleven Buaran*. Universitas Bina Nusantara, Jakarta

Panjaitan, Januar Efendi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung*. Universitas Telkom, Bandung.

Sigit, P Reza Dimas. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi kasus pada IFI Futsal Bandung)*. Universitas Telkom, Bandung.

Agyapong, Gloria K.Q. 2011. “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)”. *International Journal of Business and Management*. Vol. 6 No. 5. pp 204-210

Selvakumar, J. Joshua. 2015. “Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks”. *Management Journal*. Vol. III No.1. pp 1-12