

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Andhini .,Khuzaini .(2017) Pengaruh Transaksi *Online Shopping* Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-Commerce*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 6, Nomor 7, Juli 2017*
- Deliyanti Oentoro, Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, Juli 2012.
- Fajar Laksana . (2008). Manajemen Pemasaran Pendekata Praktis .Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, N.F.H. (2011). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1, Bandung: CV Yrama Widya.
- Ghozali, I (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Edisi 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*, Edisi 4, Semarang: Badan Penerbit Univeristas Diponegoro.
- Joshua , Nikos H dan Vera Pujani (2014). *Customer Satisfaction in Using e-Travel : The Role of Self Efficiency, trust and Use. International Journal of Trade , Economics and Finance , Vol . 5, No. 5 , October 2014*

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing*, 14 Edition.
New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*, 14th Edition.
United States of America : Pearson

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi
Ketigabelas. Jilid 1. Alih bahasa Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi
Ketigabelas. Jilid 2. Alih bahasa Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga

Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*, Edisi 1, Jakarta:
Penerbit PT Grasindo, anggota Ikapi.

Morissan. (2012). *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta : Kencana
Prenada Media Group

Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana
Prenada Media Group.

Mowen, John C. dan Michael Minor, (2002). *Consumer Behavior*, Fifth Edition.
New Jersey : Prentice hall, Inc

Panjaitan, Ingrid. (2016) . Pengaruh Pelayanan dan Harga Pada Go-Jek
Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel
Moderating(study kasus Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945
Jakarta).Media Studi Ekonomi .Volume 19 No. 2, Juli – Desember 2016.

Sangadji, M.E., dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi
Offset.

Sarjono, H., dan Julianita, W. (2011). *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi
untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mix Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, Edisi 4, Bandung: ALFABETA, cv.

Sumarwan, U., Jauzi, A., Mulyana, A., Karno, B.N., Mawardi, P.K., dan Nugroho, W. (2011, September). *Riset Pemasaran dan Konsumen: Panduan Riset dan Kajian Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas, dan Persepsi Risiko*, Bogor, PT Penerbit IPB Press.

Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Edisi 1, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Edisi 2, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Surbakti, Peris Sepaka , (2017) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar (survey terhadap masyarakat di kelurahan Bantan RT.002/RW. 007 Pematangsiantar). *Jurnal MAKER* . ISSN : 2502-4434 Vol. 3, No. 1, Juni 2017

Suwondo ,Agus . dkk (2017) . Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Acess berdasarkan *E-Servqual* Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang . *Prosiding Sentrinov* ,Volume 3-ISSN: 2477-2097. 2017

Zhang, Mu .dkk (2015) . *Online Travel Agent Service and Customer Satisfaction Based on Correlation Analysis : A Marketing Perspective in China* . *Journal of Marketing and Customer Research* . ISSN 2422-8451 *An International Peer –reviewed Journal* Vol. 11,2015

Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Edisi 2, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI :Yogyakarta

[http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey result/top brand index 2017 fase 1](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey%20result/top_brand_index_2017_fase_1)

<https://apji.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-APJII-2016> <https://id.techinasia.com/>



