

DAFTAR PUSTAKA

- Adingsih, Sri Isworo & Sumarni. 2005. “Hubungan Economic Value Added (EVA) Dan Market Value Added (MVA) Pada Perusahaan Publik Yang Terdaftar Di Bursa Efek Jakarta *Jurnal*. FE UPN ‘Veteran’ Yogyakarta, 6(1) 1-16.
- Agus Hermawan. 2013. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta, Erlangg
- Buchari Alma, ,2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. 2006. *Operations Management For Competitive advantage, 9th ed*. New York : McGraw-Hill
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fandy, Tjiptono,(2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Ghozali, Iman, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 20*, Edisi: 6, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Iman, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi ketujuh, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Husein Umar, 2005, “Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Imam FR, Harti. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) ISSN: 2337-6708 Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017*
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Alih Bahasa oleh Hendra Teguh , Ronny A Rusly, Benjamin Molan*. Jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta. Prehallindo.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Oleh Drs. Benjamin Molan, Bambang Sarwiji. Jilid 1. Edisi Sebelas. Penerbit PT. INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta
- Kotler. Philip. 2008. *Marketing, Planning, Implementing and Analyzing*, Alih Bahasa oleh Hendra Teguh , Ronny A Rusly, Benjamin Molan. Edisi Milenium. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa oleh Wisnu Chandra Kristiaji. jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Alexander Sindoro dan Tim Mark Plus Jilid I, Edisi 12. P.T. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Alexander Sindoro dan Tim Mark Plus Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa oleh Wisnu Chandra Kristiaji. Edisi 12 Jilid 1 dan 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Armstrong, Gary. 2011. 10th Edition. “*Marketing An Introduction*”. Indonesia: Perason.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001 , *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Lydia H M , I Gede A M. Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Secara Online. *ISSN 1978-6069 Vol.13.No.1.28 Feruari 2018*
- Lee, G.G. dan Lin, H.F. 2005. *Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping. International Journal of Retail and Distribution Management, 33(2), 161-76.*
- McLeod, Jr George P. Schell. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.

- Ni Wayan N I, I Wayan S, dan I Made K N. Pengaruh Kepercayaan dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Akomodasi di Bali Pada Situs Booking.com. *Jurnal IPTA ISSN: 2338-8633 Vol. 3 No. 1, 2015*
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisa Kasus. Grafiska Mardi Yuana*, Bogor.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks*
- Sugiyono, 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 1, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi kedua, cetakan kesebelas. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 4, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*, Edisi ke dua. Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi

Umar, Husein. 2003. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.
Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Husein.2003. Metodologi Penelitian:Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama

Uma Sekaran. 2006. **Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi Keempat.**
Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4),362–375.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6thed. Mc.Graw-Hill. Boston.

<https://databoks.katadata.co.id>

<http://www.tribunnews.com/tag/pt-citilink-indonesia>

www.citilink.co.id