

DAFTAR PUSTAKA

- Artiningtyas, Indah., Maria M. Minarsih, dan Leonardo Budi Hasiolan. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Kasus Pada Toko Vulkanisir Ban Top Cool Semarang). *Journal of Management*. Edisi Februari 2015. Volume 1 Nomor 1.
- Ade Kurniawan.2012. *Menengok Daya Tarik Bisnis Elektronik*.
<http://www.neraca.co.id/article/11467/menengok-daya-tarik-bisnis-elektronik> diakses 19 Agustus 2019
- Ba dan Pavlou. 2002. *Evidence of the effect of Trust Building Technology in Electronic Markets : Price Premiums and Buyer Behavior*. *Misquarterly*. Vol.26 No.3.
- Djati, S. Pantja. 2004. *Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol 6, No. 1, Maret, 15 – 26.S.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Grama Ilmu
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ketigabelas. Jakarta : Erlangga.
- 2006. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Revisi. Jilid Kesepuluh. Jakarta : Prenhallindo
- (2002). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*. (Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli AK, Benjamin Molan). Edisi Milenium. Jilid kedua. Jakarta : Prenhallindo
- G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- (2012). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi IX. Jakarta: Indeks

- (2004). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid 1, dibahasakan oleh Alexsander Sindoro, Jakarta : Indeks.
- (2001). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta : Prenhallindo.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., dan Schoorman, F.D. 1995. An Integratif Model of Organization Trust. *Academy of Management Riview*, 30 (3) : 709-734.
- Morgan, Robert M. dan Sehlby D. Hunt. 1994. *The Comitmen-Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*. Vol.58
- Lily Harjati dan Yurike Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-journal WIDYA Ekonomika, Volume 1. Nomor 1, Oktober 2015*.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Schifmann. Leon G, dan Kanuk, Lezlie Lazar. 2007. *Perilaku Konsumen*. Alih bahasa; Drs. Zulkifli Kasip. Jakarta : Indeks
- Sekaran, U. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi Keeman. Jakarta : Salemba Empat
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Cetakan keduabelas. Bandung : Alfabeta
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.

- Teguh Budiarto, dan Fandy Tjiptono, 1997. *Pemasaran Internasional*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFPE.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- .(2008). *Manajaemen Pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta : Andi Offset.
- .(2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Cetakan kelima. Yogyakarta: Andi Offset.
- .(2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Parasuraman, A. Valerie, A. Zeithaml dan L. Berry. 1998. *Communication and Control Processes in the Deelivery of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol. 52, pp.35-48.
- Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia.
- Yustinus Andri D.P., 2019. *Prospek Bisnis Ritel : Penjualan Produk Elektronik Makin Nyetrum* <https://koran.bisnis.com/read/20190513/448/921532/prospek-bisnis-ritel-penjualan-produk-elektronik-makin-nyetrum> diakses tanggal 19 Agustus 2019.
- Wiedyani, Avitrain Haii., dan Rokh Eddy Prabowo. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang- Jakarta Gambir. *Students' Journal of Economic and Management*. Edisi April 2019. Volume 8 Nomor 1.