

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, s. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rieneka Cipta.
- Atik, & Ratminto. (2013). *Manajemen pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basu, D. S., & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Cronin, J., & Tylor, S. (1992). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extansion. *Journal of Marketing*, 2(56), 55-68.
- Davidoff, L. (1981). *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Engel, J., Blackwell, R., & Miniard, P. (1990). *Consumer Behavior*. USA: The Drydenn Press.
- Gerson, R. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: MedPress.
- Kotler, p. (1994). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mabruroh. (2003). Membangun Kepuasan konsumen dan akses loyalitas. *Benefit*, 7(2), 167-175.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayananana Umum di Indonesia*. jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. P. (2000). Technology Readiness Index (Tri) : A Multiple - Item scaale to measure Readiness to Embrace New Technologies. *Journal of Service Research*, 2 (4), 307-320.
- Peter, J. P., & Donnelly, J. H. (2007). *Marketing Management*. New York Americas: The mc Grow Hill companies.

- Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurances Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Jateng-DIY.
- Schiffman, & Kanuk. (2000). *Cosumr Behavior*. New Jersey: Fifth Edition, Prentice - Hall Inc.
- Shelly, G., Cashman, T., & Vermaat, M. (2007). *Discovering Computers*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sularto, L. (2004), Pengaruh Privasi , Kepercayaan dan Pengalaman Terhadap Beli Konsumen Melalui Internet, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. 3(9), hal: 138-155
- Srinivasan, SS. 2003. E-service and E-loyalty: Contingency Framework. *Psikologi & Marketing*, Vol 20 No.2, pp 123-128.
- Tatik, S. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Voss, G. B., Grewal, D., & Parasuraman, A. P. (1998). The roles of price, performance, and expexctations in determining satisfaction in service exchanges. *Journal of Marketing*, 62(4), 327-341.
- Woodside, A. G., Daly, R., & Frey, L. L. (1990). Linking service quality, customer satisfaction and behavioral intention. *Journal of health care marketing*, 9(4), 5-17.