

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (1997). *Metode Penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Kinerja Kualitas Pelayanan Publik*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cet. 4*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanyo. (2005). *Analisis dan Desain*. Andi. Yogyakarta.
- Laudon, K., dan Laudon, J. (2009). *Management Infotmation System: International edition, 11/E*. Pearson Higher Education,.
- Parasuraman,A.,Zethaml, V.A dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Blancing Customer Perceptions and Expectations*.
- Payne, Adrian,. (2000). *The Essence of service Marketing: Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta,.
- Sugiyono. (2012). *P. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*. Andi. Yogjakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R & D*. Penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2014). *P. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit

Alfabeta, Bandung.

Suyanto, M. (2003). M. Strategi Periklanan pada E-commerce Perusahaan Top Dunia. *Penerbit Andi : Yogyakarta.*

Thio Lie Sha. (2005). Pengaruh Service, Functional Dan Technical Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Swasta Di Jakarta. *Jurnal Manajemen/Th.IX/03/Oktober.*

Tjiptono, Fandi. (1998). Strategi Pemasaran,. *Andi, Yogyakarta,.*

Tony Wijaya. (2018). *Menejemen Kualitas Jasa Desain Servqual, Qfd, dan kano.*
Indeks Jakarta:

Triton PB. (2006). Mengenal E-commerce dan Bisnis di Dunia Cyber. *Argo Publisher. Yogyakarta.*

Turban, E. and Aronso J. E. (2001). Decision Support and Inteligent System.
PrenticeHall Inc. New Jersey.

Vaithianathan,S. (2010). A rewiew or e-commerce literature on india and research agenda for the future. *Electronic Commerce Reseach, 10(1), 83-97.*