

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M, dan Parves, N. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*, ABAC Journal, Vol 29 No 1.
- Asubonteng, P, Mc Clear, K.J and Swan, J.e. 1996. *SERVQUAL revisited: a critical review of Service Quality*. Journal of Service Marketing, Vol 10 No 6.
- Company Profile* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tahun 2016. Diakses dari <http://www.kereta-api.co.id/> pada tanggal 5 Desember 2016
- Cronin, JJ dan Taylor, S.A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, Vol 56.
- Elmasun, Ruqoyah. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Para Pengguna Jasa Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, edisi kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jil. 2013. *Customer Loyalty*, edisi revisi. Jakarta: Erlangga
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, cetakan kesatu. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service)
- Ho, S.H. dan Ko, Y.Y. 2008. *Effects of self service technology on customer value and customer readiness: The case of internet banking*. Internet Research Vol 18 No 4
- Jahromi, Ahmadi, dkk. 2011. *The Examination Electronic Service Quality of Sina Bank with E-SERVQUAL Model in Shiraz Branches. International Conference on Advancements in electronics and Power Engineering (ICAEPE2011)*: Bangkok

- Kassim N, dan Abdullah, Nor A. 2010. *The effect of Perceived Service Quality Dimension on Customer satisfaction, Trust and Loyalty in E-commerce Settings: A Cross Cultural Analysis*. *Asia pacific Journal of Marketing and Logistic*. Vol 22 ISS: 3
- Kinrear, T.C. and J.R. Taylor 2001. *Marketing Research, an Applied Approach*. Fourth Edition. Me Graw Hill, New York
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Kumar, Jain. 2011. *Measurement of E-Service Quality: An Empirical Study On Electronic Railway Ticket Reservation Website Service*
- Lesmana, andi, 2008, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk di Bagian Retail & Customer Risk Group*. Tesis Magister Manajemen. Universitas Gunadarma, Depok
- Lestari dan Mufattahah, 2009, *Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kerja Kependidikan Bahasa Jakarta*. *Jurnal Psikologi* Vol 2 No.2
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Jakarta: Salemba Empat
- Manullang, ida, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa PT. Garuda Indonesia Airlines di Polonia Medan. *Tesis*. Program Magister Manajemen, Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Mohammed, Khalil. 2011. *Online Service Quality and Customer Satisfaction: A case study of Bank Islam Malaysia Berhad*. Munich Personal Repecarchieve. University Science Islam Malaysia

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Arvind Malholtra (2005), "E-S-QUAL: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *Journal of Service Research*
- Rahardjo, Budi. 1999. *Mengimplementasikan Electronic Commerce di Indonesia*. Bandung: PPAU Mikroelektrika ITB
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Riduwan, Kuncoro. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, F. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Turban, Efraim, David King, Jae Lee, Dennis Viehland. 2004. *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*. New Jersey: Prentice Hall
- Wibhawani, Galuh Atika. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Tahun 2012*. Skripsi, Bandung: Program Sarjana Universitas Telkom