

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker dan Keller. 2010. *Consumer Evaluation of Brand Extension* .Journal of Marketing Vol. 54 (January 1990), 27-41
- Adil, M.2012. *The Influence of Brand Image on Sales*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. (tersedia di [www.textroad.com](http://www.textroad.com), diakses 20 Februari 2017, jam 22.00).
- Ardhanari, M. 2008. *Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand Preference dan Repurchase intention Private Brand*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. 8(2): 58-69.
- Chang, L. Y, dkk. 2010. *The influence of consumer's emotional response and social norm on repurchase intention: a case of cigarette repurchase in Taiwan*. *The Journal of International Management Studies*, Vol. 5, no. 2.499-513.
- Christoper dan Ronald. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang pada Produk McDonald di Surabaya*. "Jurnal Gema Aktualita, Vol. 4, No. 1
- David, Aaker A. 1996. "Manajemen Equitas Merek".Jakarta:Spectrum Mitra Utama.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan licen indahwati darsono. 2005. "Kontribusi involvement dan trust in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20, No. 3.
- Dholakia, RR dan Zhao M. 2010. *Effect of Online Store Attributes On Customer Satisfaction And Repurcase Intention*. *Journal Emerald*. Vol. 38, No.7, pp : 482-492.
- Djati, S.Pantja dan Erna Ferrinadewi. 2004. "Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)", *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen*, Vol.6 No.2, pp.114-122

- Dutka. 1994. *Atribut – Atribut Dari Konsumen Secara Universal*. Jakarta: Erlangga, Glora Aksara Pertama.
- Fadillah dan Prabowo. 2014. *Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Pada PT Diva Karaoke*. “Jurnal Bisnis Manajemen”.
- Ferdinand dan Puspitasari. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang Pengguna Nokia di Semarang*. “Jurnal Manajemen Pemasaran”.
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Seri panduan praktis no. 17.PPM, Jakarta.
- Gibbons, R dan K.J. Murphy. 1990. *Relative performance evaluation for Chief Executive Officers*. Industrial and Labour Relations Review, Vol. 43 (3), (pp 30-51).
- Graeff, T.R. 1996. *Using promotional messages to manage the effects of brand and self image on brands evaluation*. Journal of Consumer Marketing, Vol.13, No.3, pp 4-18.
- Grewal D., Monroe, KB dan Krishnan R. 1998. “*The Effect of Price Comparison Advertising on Buyers Perception of Acquisticions Value, Transaction Value, and Behavioral Intentions*”. Journal of Marketing, vol.62, hal.46-59
- Hawkins dan Lonney. 1997. *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. USA: McGraw-Hill.
- Hellier, P. K., G. M. Geursen, R. A. Carr dan J. A. Rickard. 2003. “*Customer Repurchase Intention: A general structural equation model*”. European Journal of Marketing, Vol. 37, No. 11/12, pp.1762-1800.
- Howard, S, Friedman dan Miriam W, Schustack, 2008.*Kepribadian (Teori Klasik Dan Riset Modern)Edisi Ketiga Jilid 1*.Jakarta : Erlangga.
- Hume, M dan Mort, G. S. (2010). *The Consequence of Appraisal Emotion, Service Quality,*

Perceived Value and Customer Satisfaction on Repurchase Intent in The Performing Arts. *Journal of Service Marketing*, vol. 24. no. 2, 170 -182.

Iswayanti I.P. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen*.“Skripsi Dipublikasikan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

Karsono, 2007, *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.1 No.1, hal 93-110.

Kartajaya, Hermawan. 2002. *Marketing Plus Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT Erlangga.

Kartajaya. *Marketing*. 2002. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Khan, Shahzad., Hussain, Syed Majid., dan Yaqoob, Fahad. 2012. *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry*. International Journal of Management and Strategy, Vol. 3.

Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kotler, P dan G Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan, Jilid 2. Jakarta :Erlangga.

Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong.2010. *Principles of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson.

Lau dan Lee, 1999. *An Interated Model Of Service Loyalty*. Hongkong Polyteknik University

Lupiyoadi, Rahmad dan A, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Martin, Consuegra, D., Molina, A. dan Esteban, A. 2007. “ *An Integrated Model of Price,*

- Satisfaction, and Loyalty: An Empirical Analysis in the Service Sector*". Journal of Produk & Brand Management, Vol. 16 No. 7, pp. 459-468.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., 1995. *An Integratif Model of Organizational Trust*. Academy of Management Review, 30 (3): 709-734.
- Meenaghan dan Shipley. 1999. "*Media Effect in Commercial Sponsorship*", European Journal of Marketing, Vol.33 No. 3/4, pp.328-347
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran ritel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Miarso. 2007. *Menyemai benih teknologi pendidikan*. Jakarta: Pustekom Diknas.
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen. Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Munawar, Kholil. 2009. *E-commerce*. Diakses di <http://staff.uns.ac.id>, 4 Mei 2017 jam 08.15 WIB.
- Murphy, J. M. 1990. *Brand Strategy*. Prentice- Hall. Eaglewood Cliffs, NJ.
- Nurchaya I. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D & I Skin Centre Denpasar*. Jurnal Ekonomi.
- Parasuraman, dkk. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci ilmu.
- Raharso, Sri. (2005). Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Behavioral-Intentions* Battery. Jurnal, Usahawan No. 05 Mei 2005.
- Rahayu. 2014. *E-commerce Indonesia Siap Hadapi Ledakan Besar*. Jakarta: Majalah SWA
- Rossiter, John R dan Larry Percy. 1998. *Advertising Communication and Promotion Management, Edisi Kedua*. Singapura: McGraw-Hill.
- Rotters, Julian. 1967. *A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust*. Journal of Personality 35: 651-665.

- Sciffman, G Leon, Lazar dan Lestie. 2004. *Perilaku Konsumen. Alih Bahasa Oleh Zoelkifli Kasip. Edisi Ketujuh*. Jakarta. PT Indeks Gramedia.
- Sciffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen. Edisi kedua*. Jakarta : PT Indeks Gramedia.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistiyo, Heru. 1999. *Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Pelanggan: Studi pada empat Industri Jasa di Semarang*, Journal Bisnis Strategi, Vol.4
- Sutejo, Bertha Silvia.2006. *Internet Marketing : Konsep dan Persoalan Baru Dunia*. Vol. 6, No. 1
- Similarweb. 2017. *Traffic Sources On Dekstop*. Diakses 20 Maret 2017, jam 10.20 WIB dari <https://www.similarweb.com/website/traveloka.com#overview>
- Similarweb. 2017. *Of Traffic is From Social Media*. Diakses 20 Maret 2017, jam 10.22 WIB dari <https://www.similarweb.com/website/traveloka.com#overview>
- Similarweb. 2017. *Traffic Overview Traveloka 2016-2017*. Diakses 20 Maret 2017, jam 10.25 WIB dari <https://www.similarweb.com/website/traveloka.com#overview>
- Similarweb. 2017. *Traffic by Countries*. Diakses 20 Maret 2017, jam 10.26 WIB Dari <https://www.similarweb.com/website/traveloka.com#overview>
- Similarweb. 2017. *Global Rank, Country Rank, and Category Rank Traveloka 2017*. Diakses 20 Maret 2017, jam 10.25 WIB dari <https://www.similarweb.com/website/traveloka.com#overview>
- Singh, A.P dan Thakur, S. 2012. *Service Quality and Patient's Satisfaction Towards Private Health Care Industries in India*. International Journal of Research in Commerce and Management. Volume No. 3, Issue No. 3, ISSN 0976-2183.

- Shimp, Terence, A. 2007. *Integrated Marketing Communication In Advertising and Promotion Edisi Ketujuh*, New York: McGrawHill
- Stephen L. Sondoh Jr, dkk. 2007. *The Effect of Brand Image on Overall Satisfaction and Loyalty Intention In The Context of Color Cosmetic*. Asian Academy of Management Journal, Vol 12 (83-107).
- Suryana. P. 2013. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Minat Beli Ulang*. Jurnal Trikonomika, Vol. 12, No.2, Hal.190-200.
- SWA 2014. *“Traveloka Luncurkan Aplikasi Mobile, Traveloka unggul di App Store*.
- Sweeney, J.C., Soutar, G.N., & Johnson, L. W. 1998. *“Consumer perceived value: Development of a multiple item scale*. American Marketing Association Conference Proceedings, 9, 138.
- Techinasia. 2016. *Pengaturan Lalu Lintas Udara Berbasis Jaringan*. Diperoleh 12 Maret 2017, jam 14.10 WIB, dari <https://id.techinasia.com/traveloka-startup-unicorn-analisis-pasar>.
- Thakur, S dan Singh, A.P. 2011. *Service Quality and Customer Satisfaction: A Study With Special Reference to Public Sector Banking Industries in India*, International Journal of Management Research and Review. Aug 2011/ Volume – 1/Issue- 1 No -3.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran* cetakan kelima. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono dan Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi ke2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa, Edisi Ke-2* Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. Candra, Gregorius; Adriana, Dadi. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Traveloka. (2016, 22 Januari). *Traveloka Melakukan Berbagai Periklanan Melalui Media Sosial*. Diperoleh 12 Maret 2017, jam 11.10 WIB dari <https://www.traveloka.com/>

- Traveloka. (2017). *Traveloka Berikan Best Price Guarantee*. Diperoleh 12 Maret 2017, jam 11.20 WIB dari <https://www.traveloka.com/en/best-price-guarantee>
- Vandayuli, Riorini Sri. 2003. “Kepercayaan pembeli terhadap perusahaan pemasok dalam hubungannya dengan antisipasi pembelian di waktu yang akan datang”. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol 3, No.2, 2003.
- Wibisaputra. A. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 Kg*. Semarang: “Skripsi yang Dipublikasikan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Widiana E.M. 2010, *Dasar-Dasar pemasaran*. Bandung: Karya Putra Darwanti
- Yoestini dan Rahma Eva. S, 2007. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Minat Beli dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*: 261-276.
- Zeithaml, V. A., 1988, *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means- End Model and Synthesis of Evidence*. *Journal of Marketing*, Vol.52
- Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York, NY: McGraw-Hill.