

## Daftar Pustaka

- Achjari, Didi. 2000. **Manfaat dan Problem E-commerce**. Jurnal Kajian Bisnis No.19, Januari – April 2000.
- Marius P. Angipora .2002.**Dasar-dasar Pemasaran**. PT. Raja Larafindo Persada: Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 1993. **Manajemen Produksi dan Operasi Edisi 4**. LPFEUI, Jakarta.
- Blischke, Wallace R. and Murthy, D.N. Prabhakar (1994). **Warranty Cost Analysis**. Marcel Dekker Inc; New York.
- Bloemer dkk., 1999. **Linking Perceive Service Quality and Service Loyalty: A Multidimensional Perspective**. *European Journal of Marketing Vol.33 No.11/12*.
- Cronin, dkk., 1992. **Measuring Service Quality: A Re Examination and Extension**. *Journal of Marketing Vol. 56*.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2001. **Manajemen Pemasaran Modern**. Liberty: Yogyakarta.
- Ellitan, Lena. 1999. **Membangun Loyalitas melalui Customer Satisfaction dan Customer Oriented**. Kompak, No.9.
- Engel dkk., 1995. **Perilaku Konsumen Jilid 2**. Binarupa Aksara: Jakarta.
- Ferdinand, Augusty T., 2002. **Kualitas Strategi Pemasaran: Sebuah Studi Pendahuluan**. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol.I No.1 (Mei)
- Ferdinand, Augusty T., 2006. **Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi**. BP Undip: Semarang.
- Fornell, Claes. 1992. **A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience**. *Journal of Marketing Vol.56*.
- Ghozali, Imam. 2006. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3**. BP Undip: Semarang.
- Howard A. John and Sheth N. Jaddish. 1969. **The Theory of Buying Behaviour**. John Wiley & Sons: Inc New York.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. **Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I**. Terjemahan Damos Sihombing. Erlangga: Jakarta.

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. **Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid II**. Terjemahan Damos Sihombing. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. **Manajemen Pemasaran Jilid 1**. Terjemahan Ancellawati. Salemba Empat: Jakarta.
- Oliver, Richard. 1993. *A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goal, Different Concept, In Advance In Service Marketing and Management Vol.2*.
- Padmanabhan, V. dan Rao, Ram C., (1993), "Warranty Policy and Extended Service Contracts: Theory and an Application to Automobiles". *Marketing Science* Vol. 12, No 3.
- Parasuraman dkk., 1988. *Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* Vol. 64 No. 1.
- Rosidi, Abidarin. 2008. **Iklan Industri Kecil Melalui World Wide Web (WWW) di Daerah Istimewa Yogyakarta: Masalah Efektifitas Isi dan Desain Iklan**. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 2, No. 3, November 2008.
- Sutantio, Magdalena. 2004. **Studi Mengenai Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi: Studi Kasus Produk Sharp di Surabaya**. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Vol. III.
- Syamsudin. 2007. **E-commerce dan Pemasaran Produk Usaha Kecil-Menengah**. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 11, No 2, Desember 2007.
- Swasta, Bassu, dan Irawan. 1997. **Manajemen Pemasaran Modern**. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 1997. **Strategi Pemasaran Jilid II**. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Pemasaran Jasa**. Bayu Media, Malang.
- Waldi, Drajat Adhitya & Purbayu Budi Santosa. 2001. **Analisis Pengaruh Atribut Produk & Promosi Terhadap Persepsi Kualitas Motor Merek Milenium (Produk Motor China)**. *Jurnal Strategi Bisnis* Vol. 6 Tahun IV.
- Woodside, Arch G., Lisa L. Frey & Robert Timothy Daly. 1989. *Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behaviour Intention*. *Journal of Health Care Marketing* Vol. 9.