

## DAFTAR PUSTAKA

- Appriilahati, Nye Oka (2010), *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Warung Hotspot Lincak Odori Yogyakarta*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: FE UII.
- David A. dan George S. (2001), *Marketing Research*, Edisi 7, New York: John Willey and Sons.
- Dianawati, Ajen. (2007), *6 Rahasia Sukses Menjadi jutawan Internet*, Jakarta: Mediakita.
- Fauzi, Rizky Ramdan (2011), *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Computer Line (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Computer Jabodetabek)*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Jakarta: FE Universitas Bina Nusantara.
- Gerson, Richard F. (2004), *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali. (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Undip.
- Irawan, Handi (2002), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Keegan, W. (2001), *Manajemen Pemasaran Global*, Jilid 1, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2000), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2005) *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Amstrong (2003), *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lerbin R. Arintonang (2005), *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia.
- Martilla, John A. James, John C. (1997), Importance Performance Analysis, *Journal of Marketing*, hal: 77-79.
- McDaniel, jr., Carl dan Roger Gates (2001), *Pemasaran Kontemporer*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mohammed, R., Fisher, R. J., Jawarshi, B. J. dan Paddison, G., J. (2003), *Internet Marketing Building Advantage In A Networked Economy*, Edisi 12, New York: McGrawHill.

- Oliver, R.L. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. (1988), "SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64, hal: 12-40.
- Parasurama, A, Zeithaml, A. V dan Berry L.L. (1985), Aconceptual Model Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 67, hal: 420 – 450.
- Parasuraman, Zeithaml, Valerie. A. (1994), "Improving Service Quality In America: Lesson Learne". *A.M. Executive*, 8 (2), hal: 32 – 45.
- Rambat Lupiyoadi (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Embang Patria.
- Rangkuti, Freddy (2005), *Marketing Analysis Made Easy*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ranganathan, C and Sanjeev Jha (2007), Examining Online Purchase Intentions in B2C E-Commerce: Testing an Integrated Model. *Information Resource Management Journal*, 20 (4), hal: 48-64.
- Sugiyono (2004), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy & Titus Odong. (2000), *Perspektif Manajemen dan Pemasaran kontemporer*, Yogyakarta: Andi

### **Pustaka Laman**

<http://www.zalora.co.id/about/> diakses 24 agustus 2015 pukul 17.13 WIB