

DAFTAR PUSTAKA

- Alfidella, S., Kusumo, D. S., dan S, D. D. J., 2015. *Pengukuran Usability I-Caring Berbasis Iso 9241-11 Dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS)*, 2(1), 1747–1755.
- Astuti, A. P., dan Sari, P. K., 2016. *Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia Berdasarkan Pengguna Lazada Indonesia Website Quality Analysis Based on Webqual 4 . 0 Method and Its Impact Towards User Satisfaction*.
- Azwar, S., 2012. *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bevan, N., 1995. *Human-computer interaction standards. Advances in Human Factors/Ergonomics*, 20(B), 885–890.
- Buttle, F., 2009. *Customer Relationship Management Concepts and Technologies*. Oxford: Elsevier.
- Diab, B., 2009. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan)*, 1–87.
- Getut, P., 2016. *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS (3rd ed.)*. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, I., 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gordon, I., 2002. *Best Practices: Customer Relationship Management*. Ivey Business Journal.
- Hadi, S., 2004. *Analisis Regresi (6th ed.)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., dan Anderson, R. E., 2010. *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*.
- Hasan, I., 2008. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Orientation Nasabah Bank Syariah di Kota Malang*.
- Hasibuan, S. P. M., 1984. *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: Gunung Agung.
- International Organization for Standardization. 1998. *ISO 9241-11: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - part 11: guidance on usability*. International Organization for Standardization, 1998(2), 28.
- Iskandar, A., 2016. *Analisis Pengaruh Persepsi Ukuran, Persepsi Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen pada Steam Sebagai Media Distribusi Game Studi Kasus: Steam*, S1. Universitas Brawijaya.
- Isnain, M. A., 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia*

- Daop 4 Semarang*). Studi Manajemen Dan Organisasi.
- JD.id., 2017. Tersedia melalui <<https://www.jd.id/>> [Diakses 1 Januari 2017]
- KBBI. 2017. Arti kata Kepuasan. Tersedian melalui <<http://kbbi.kata.web.id/kepuasan/>>
- Kotler, P., & Keller, K. L., 2009. *Marketing Management. Organization* (Vol. 22).
- MediaKonsumen. 2017. Media Konsumen. Tersedia melalui <<https://mediakonsumen.com/2017/03/23/surat-pembaca/pelayanan-dan-pengiriman-jd-id-dan-akulaku-mengecewakan>> [Diakses 1 Januari 2017]
- Nielsen, J., 2012. *Usability 101: Introduction to Usability*. Tersedia melalui <<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>> [Diakses 5 Maret 2017]
- Nursiyono, J.A. & Nadeak, P. P., 2016. *Setetes Ilmu Regresi Linier* (1st ed.). Malang: MNC.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A., 2005. *E-S-Qual. Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Prayoga, S. H., 2010. *Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*. Information System, 6.
- Recker, J., 2012. *Progress in IS*.
- Sarjono, H. & Jualanita, W., 2013. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, D. U., 2012. *Metode Penelitian Sosial*.
- SimiliarWeb. 2017. *Info Site Similar Webetodologi Penelitian*. Tersedia melalui <<http://similarweb.com/jd.id>> [Diakses 8 Februari 2017]
- Sischa, R., 2016. *Analisis Pengaruh Usability Website Menggunakan Standar ISO 9241-11 Terhadap Tingkat Retensi Pelanggan pada Tokopedia.com dengan Partial Least Square (PLS)*.
- Sugiyono., 2006. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D., 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata., 2016. *Metode Penelitian* (3rd ed.). Bandung: Rajawali Press.
- Suryabrata, S., 2015. *Metode Penelitian* (2nd ed.). Bandung: Rajawali Press.
- Susanto, A., 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Travis, D., 2007. *Bluffers' Guide to ISO 9241*.
- Vatankhah, N., Wei, K. T., & Letchmunan, S., 2014. *Usability measurement of*

Malaysian online tourism websites. International Journal of Software Engineering and Its Applications, 8(12), 1–18.

Widiyaningsih, A., 2015. *Pengaruh Efektifitas Website Traveloka Terhadap Kepuasan Kebutuhan Informasi Harga Promosi Tiket Pesawat (Studi pada Mahasiswa FISIP Untirta)*. Sultan Ageng Tirtayasa.

Wiyono, G., 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 dan Smart PLS 2* (1st ed.). Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN.

Zaroni., 2015. Menjaga Retensi Pelanggan. Retrieved February 18, 2017, from <http://supplychainindonesia.com/new/menjaga-retensi-pelanggan/>