

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Lutfi. 2011. "Pengaruh Komitmen Relasi, Kualitas, Pelayanan, Dan Percayaan, Terhadap Loyalitas konsumen (Studi Pada PT. Teduh Makmur Semarang)". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- B.E Akpoyomare, Oghojafor; K.A Patrick, Ladipo; O.Salome, Ighomerehpo; Dan A. Victor, Odunewu. 2014. Determinants Of Customer Satisfaction And Loyalty In The Nigerian Telecommunications Industry. *British Journal Of Marketing Studies* Vol.2, No.5, Pp.67-83
- Bahrudin, Muhammad, Dan Zuhro, Siti. 2015. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis*, Vol. 3, No. 1., Pp. 1-17
- Darwin, Steven; Dan Kunto, Yohannes Sondang. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2, No.1, Pp. 1-12
- Diasari, Setya Ayu; Dan Oetomo, Hening Widi. 2016. Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 12*, Pp. 1-20
- Fian, Junai, Dan Yuniati, Tri. 2016. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 6*, Pp. 1-18.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty, How to Learn It, How to Keep It*. Jakarta: Erlangga
- Gul, Roshana. 2014. The Relationship Between Reputation, Customer Satisfaction, Trust, And Loyalty. *Journal Of Public Administration And Governance*, Vol. 4, No. 3, Pages 368-387
- Jing, Gong and Yoo, In Seon. 2013. *An Empirical Study on The Effect of E-Service Quality to Satisfaction*. *Journal of Management Sciences and Business Research*, Vol. 2, Issue 10, Pp. 25-31.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2011. 10th Edition. "Marketing an Introduction". Indonesia: Perason.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid satu. Erlangga : Jakarta

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran JAse. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Marketing. Global Journal Of Management And Business Research, Volume 12, Issue 6. Version 1,0. Pages 1-11
- Marlitha, Elifni. 2014. Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Pt Jne Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 9, Pp. 1-17
- Sarwar, Muhammad Zaman; Abbasi, Kahsif Shafique; Dan Pervaiz, Saleem. 2012. The Effect Of Customer Trust On Customer Loyalty And Customer Retention: A Moderating Role Of Cause Related
- Setaiwan, Heri; Dan Sayuti, A. Jalaluddin. 2017. Effects Of Service Quality, Customer Trust And Corporate Image On Customer Satisfaction And Loyalty: An Assessment Of Travel Agencies Customer In South Sumatra Indonesia. *Iosr Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm) E-Issn: 2278-487x, P-Issn: 2319-7668. Volume 19, Issue 5. Ver. Iii (May. 2017), Pp 31-40*
- Sobihah, Mutia et al. 2015. *E-Commerce Service Quality on Costumer Satisfaction, Belief and Loyalty: A Proposal.Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 6 No. 2 March 2015 Pp. 260-266.*
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Aflabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Suwandi; Sularso, Andi; Dan Suroso, Imam. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. Jeam Vol Xiv April 2015, Pages 68-88*
- Ting, Ong Soo, Ariff, Mohd Shoki Md, dan et al. 2016. *E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty of Online Shoppers in Business to Costumer Market: Evidence Form Malaysia. IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering 131 (2016) pp. 1-10.*
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi 3. ANDI: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. Strategi Pemasaran, Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Tumini. Dan Pratiwi, Mega Dwi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Otobus Akas Iv Probolinggo. *Prosiding Seminar Nasional, Dinamika Global : Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal,Isbn 978-602-60569-2-4, Pages.286-300.*
- Wiyono, Gendro. 2011. Merancang penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zain, Taufiq. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. Jeam Vol Xii No. 1/2013, Pages 104-115