

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Saputro. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo
- Anthapur, Sameera Kumar. 2012. *Walkability and Pedestrian Facilities in Asian Cities*. New Delhi: CAI for Asian Cities.
- Anderson, J. C., & Narus, J. A. 1984. *A model of the distributor's perspective of distributor-manufacturer working relationships*. *Journal of Marketing*, 48 (4), 62-74
- Anwar Sutoyo. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interviu, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bearden dan Teel. 1983. *Selected Determinan Of Consumer Satisfaction And Complain Reports*. *Journal of marketing Research*, Vol. 20 No.2, pp 21-28
- Damodar N. Gujarati. 2007. *Dasar-dasar ekonometrika*. Erlangga, Jakarta.
- Djarwanto, PS. 1996. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Djarwanto PS. 2001. *Statistik Non Parametrik, Bagian I Edisi 3: BPFE-UGM*. Yogyakarta, Cetakan Pertama.
- Djarwanto PS & Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif. Edisi Kelima*. Yogyakarta: BPFE.
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Masitoh, Martinah R dan Widikusyanto M Yohan. 2017. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan pada Niat Beli Ulang secara Online*. Universitas Serang Raya. Jurnal Sains Manajemen Volume. 3 No. 1
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy offset
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Edisi Revisi*. Jakarta : Erlangga
- Haryono dan Octavia. 2014. *Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen INDEPT*. Vol. 4, No. 1 Februari 2014. ISSN 2087 – 9245
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*. Jakarta, Prehallindo
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management Twelfth Edition*. Pearson
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Jakarta: Erlangga
- Kuspriyono, T. 2017. *Pengaruh Kualitas Informasi Web dan Kualitas Layanan Online Terhadap Citra Bukalapak.com*. Jurnal Perspektif, XV(1), 56-62
- Lewicki, R.J. and Bunker, B.B. 1995. *Trust in Relationships: A model of Development and Decline*
- Moorman, Christin, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande. 1993. *Factors Affecting Trust in Market Research Relationship*. *Journal Marketing Research*, Vol 57 (1), pp. 81-101
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. *The commitment-trust theory of relationship marketing*. *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.
- Oliver, Riscrd L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education. Singapore
- Oliver, Richard L.. 1999. *Whence Consumer Loyalty*. *Journal of Marketing*., Volume 63 Special Issue, pp. 33-44
- Rachmady Saputra. 2015. *Pengaruh Inovasi Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada distro Klanrock House concept store Jember*

- Ramadania. 2002. *Kepercayaan dan Komitmen sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing dalam Membangun Loyalitas*. Jurnal Riset Ekonomidan Manajemen. Vol. 2 No.1, Hal. 33-52
- Ropinov Saputro. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Nusantara Sakti Demak)* . Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang
- Sambandam, Rajan and Lord Kenneth R. 1995. *Switching Behaviour in AutomobileMarkets: A consideration-Sets Model*. Journal of the Academy of Marketing Science. Vol. 23, No. 1, pp 57-65
- Setiawan, Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Online shop*. STIE Malangkuçeçwara <http://arthavidya.wisnuwardhana.ac.id/index.php/arthavidya/article/view/91/71>.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for business: A Skill Building Approach*.Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Spreng, R.A., MacKenzie, S.B. and Olshavsky, R.W. 1996, `A Reexamination of The Determinants of Consumer Satisfaction'. Journal of Marketing, Vol. 60, July, pp. 15-32.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Utami, Wiry. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Pada Loyalitas Elektronik (Kepuasan Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Dan Kepercayaan Yang Dirasakan Sebagai Variabel Moderasi)*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta. Menara Ekonomi, ISSN : 2407-8565; E-ISSN: 2579-5295. Volume III No. 6 - Oktober 2017
- Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Woodside, A. G., L. L. Frey, and R. T. Daly. 1989. *Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention*. *Journal of Health Care Marketing* 9:5-17.