

DAFTAR PUSTAKA

- AISI. Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (*Indonesian Motorcycle Industry Association*). Post: 06 Maret 2020. <http://www.aisi.or.id/>
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brici, L. 2016. The Effects of Trust, Commitment and Satisfaction on Customer Loyalty in the Distribution Sector. *Journal of Economics, Business and Management, Vol. 4, No. 2*,
- Evan dan Laskin, 2004, The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application. *Industrial Marketing Management* , hal 439-452
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty Menumbukan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga
- Harumi, S.D 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Jurnal Analitika, Vol. 8 (2), p-ISSN : 2085-6601 e-ISSN : 2502-4590*
- Kertajaya, Hermawan. 2009. *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Keller. 2000. *Marketing Management, 13th edition*. New Jersey: Pearson International Edition
- Kurniasari, N., Ernawati, N. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man, Vol. I, No. 3, Hal: 57 -68*.
- Kusmayadi, Tatang. 2007. *Pengaruh relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*, STIE STAN Indonesia mandiri.
- Leninkumar, V. 2017. The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. Vol. 7, No. 4*

- Made, N.M. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling. *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata ISSN: 2301-6523, Vol.5, No.1.*
- Moorman dkk, 2009, Factors Affecting Trust in Market Research Relationship, *Journal Marketing Research, Vol 57, No. 80-101.*
- Mowen, John, C., dan Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima.* Jakarta : Erlangga.
- Nizchay, 2015. The Effect Of Customer Trust On Customer Loyalty And Repurchase Intention: The Moderating Influence Of Perceived CSR. *International Journal of Research in IT, Management and Engineering Volume 5, No. 4.*
- Putra, D.P. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online. *Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol:2,No:10-20*
- Rahmiati, M. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Honda Vario). *Skripsi.* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Ilmu Administrasi Niaga Kekhususan Pemasaran, Depok.
- Reyhan, A. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta). *Skripsi* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Samed, A.A. 2019. Boosting Customer E-Loyalty: An Extended Scale of Online Service Quality. *Journal Information Vol.10, No.380*
- Sarwono, J. 2006. Metode penelitian kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta
- Suparmi. 2018. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang ISSN : 2302-2752, Vol. 7 No.1.*

- Tunggal, Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Managemen (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Unidha, M. 2017. The Effect of Service Quality on Trust and Loyalty for Giant Customers in Malang City. *Arabian Journal of Business and Management*, Vol. 7, ISSN: 2223-5833.
- Youba, M. 2018. Link between Satisfaction and Customer Loyalty in the Insurance Industry: Moderating Effect of Trust and Commitment. *Journal of Marketing Management* Vol. 6, No. 2;
- Zuhro, Siti. 2016. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol:1, No:1-18