

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. Jakarta : Salemba Empat.
- Adam, Muhammad. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Aditia, Indra dan Suhaji. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*.
- Afifah, Azka Al. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Akbar dan Parvez 2009, Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal*. Vol. 29, No. 1.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. ISSN. 0854-3844. Vol. 17. No. 2.
- Assagaff, Sagaf Ibn Umar. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Serta Trust Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Asuransi Manulife Di JawaTengah)*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Bachmann dan Zaheer. 2006. *The Handbook of Trust Research*. Jakarta: Erlangga.
- Chou, Pin-Fenn. 2014. Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in High-Speed Rail Services in Taiwan. *Journal Department of Business Administration, Far East University, Tainan City*. Vol. 10, No.10.

- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol. 6. No. 2.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Licen Indahwati Darsono. 2015. Kontribusi involvement dan trust in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 20. No. 3.
- Djaja, Sutrisno. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Jember*. ISSN. 1907-9990. Vol. 12, No. 1.
- Elrado H., Molden dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15, No. 2.
- Engel et al. 2010. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam, jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fihartini, Yuniarti. 2012. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi di Bandar Lampung. *Forum Riset Ekonomi dan Bisnis*.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung : Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hartono, Fasochah. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. ISSN. 0853- 8778. No. 34.

- Harumi, Sasha Dwi. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Jurnal Analitika Universitas Medan*. ISSN. 2502-4590. Vol.8. No.2.
- Hermanoe, Arieaman. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Kharisma Gamaba Jaya Surabaya*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional.
- Irnandha, Aris. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jayani, Dwi Hadya. 2020. "Orang Indonesia Habiskan Hampir 8 Jam untuk Berinternet". Tersedia pada <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/26/indonesia-habiskan-hampir-8-jam-untuk-berinternet> (diakses tanggal 29 Agustus 2020).
- Jayani, Dwi Hadya. 2020. "10 E-commerce dengan Pengunjung Terbesar Kuartal III-2019". Tersedia pada <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/22/inilah-10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbesar> (diakses tanggal 29 Agustus 2020).
- Khotimah, K. 2015. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Papua di Jayapura. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. ISSN. 2339-2452. Vol 1, No 1.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15. New Jersey : Pearson Education.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition. New Jersey : Pearson Education.
- Leninkumar, Vithya. 2017. The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. ISSN. 2222-6990. Vol. 7, No.4.

- McKnight et al. 2002. The Impact of Initial Consumer Trust on Intention to Transact with a Website: A Trusting Building Model. *Jurnal sistem strategi informasi*. Vol. 11.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 2004. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. Vol. 3.
- Nurdini, Shelly. 2019. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (survai pada salon Strawberry Jl. Sudirman No. 629 Bandung). *Jurnal Prodi Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis, Universitas Islam Bandung*. ISSN. 2460-6545. Vol 5, No 2.
- Nuridin. 2018. Effect Of Service Quality And Quality Of Products To Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable In PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal Of Business And Applied Social Science*. ISSN. 2469-6501. Vol. 4.
- Nurwidayat, Ayu. 2015. *Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Keragaman Barang Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pasar Bunder Di Sragen)*. Skripsi (tidak diterbitkan). Program Pendidikan Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Oliver, Richard L. (2010). Whence Customer Loyalty. *Journal of Marketing*. Vol. 63.
- Osman, Zahir. 2013. A study of mediating effect of trust on customer satisfaction and customer loyalty relationship in Malaysian rural tourism. *European Journal of Tourism Research*. ISSN. 1994-7658.
- Pohan, Fanny Suzuda. 2018. Kualitas situs web, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*. ISSN 2655-237X. Vol 2, No 1.
- Pramana, I.G.Y. dan N.M. Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen UNUD*. ISSN.2302-8912. No. 01. Vol.02. 2-5.



- Putri, Gita Sukmawati Dan Aniek Wahyuati. 2015. Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. Vol. 4, No. 11.
- Rafiah, Kurnia Khafidhatur. 2019. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *E-Journal Universitas Padjajaran*. E- ISSN: 2528-2948. Vol. 5, No.1.
- Rakhman, Arif. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV.AHASS Brahma Motor. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 3, No.4.
- Rika, Agustina Maulidatur. 2017. Model Loyalitas Pelanggan Berbasis Customer Relationship Management (Studi Kasus Pada Usaha Distro Districtsides Dan Smith Semarang). *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol.18. No.2.
- Sembiring, Inka Janita. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 15. No.1.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.
- Siregar, August Halomoan. 2019. Pengaruh Trust Dan Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Di Era E-Commerce Pada Toko Cheire Amore. *Jurnal Ilmiah Smart*. ISSN 2549-5836. Vol III. No.1. Hal 1-10.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sugandhy, Cindy Dkk. 2016. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Restoran X Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Vol.4, No.1.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Ida. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN. 2303-11. Vol. 3, No.3.
- Tahuman, Zainuddin. 2016. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4, No.3.
- Telagawathi, Ni Luh Wayan Sayang. 2014. Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali. *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*. Vol. 20, No.2.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Top Brand. 2016. “Top Brand Index Tokopedia”. Tersedia pada [https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/?tbi\\_find=TOKOPEDIA](https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/?tbi_find=TOKOPEDIA) (diakses tanggal 27 Agustus 2020).
- Tumbel, Altje. 2016. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 3. No.1.
- Trisusanti, Yelly. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*. Vol. 4. No. 2.
- Untoro, Wisnu. 2016. Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Merek Pada Pengguna Ponsel Smartfren. *Jurnal Economia*. Vol. 12, No.2.

Utami, Christina Widhya. 2013. *Manajemen Ritel*. Jakarta : Salemba Empat.

Wicaksono, Yoga. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*. ISSN. 2337- 3792. Vol.4 No. 4 Hal 1-11.

Widiantari, Ni Kadek Aris. 2020. *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Air Minum Udara di Kabupaten Klungkung*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Widiyanto Bangun Prasetyo, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 2 No. 3.

