

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho. (2015). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi *Word of Mouth* terhadap *Loyalitas pelanggan minimarket*. Yogyakarta : UNY
- Akbar, M.M., N. Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29. No. 1:24-38. Diakses 10 Maret 2018
- Andrianto, R.R., &Widyawati, N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada Pt. JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. Vol. 3 No. 9 : 1-21
- Arasu, R.,&Viswanathan, A. (2011). *Web Services and e Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer*.
- Armeh, H., H. Salarzahi, NM. Yaghoobi, A. Heydari and Nikbin., D.(2010). The effects of Security and Privacy Information on Trust and Trustworthiness and Loyalty in Online Marketing in Malaysia, *International Journal of Marketing Studies*. 2 (2). 223-234
- Basu, Swastha DH., Irawan. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern Edisi ke-2*. Yogyakarta: Liberty Offset
- Bulan, T.P.L.(2016).Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumenpada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa *Jurnal Manajemen Keuangan*. Vol.5 No.2 : 2252-844
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36 (7/8)
- Chou, P.F.(2014). An Evaluation Of Service Quality, Trust, And Customer Loyalty In Home –Delivery Services.*International Journal of Research In Social Sciences*.Vol.3, No.8 : 2307-227
- Chumpitaz, R., &Paparoidamis, N. (2005). Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business to business loyalty, *Journal of Commerce*, 30-35.

- Ekawati, R., & Marlan, A.D. (2016). Meningkatkan Loyalitas Konsumen Melalui Pelayanan, Trust, dan Harga. *Management Research*. Vol XIII, No. 3 : 1693-4474.
- Erwin., Tumpal J. R., Sitinjak, M.M. (2017). Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*. Vol.13(2) : 85-191
- Flavia'n, C., Guinali'u, M. (2006). Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy Three Basic Elements of Loyalty to a Web Site. *Industrial Management & Data Systems*. 106 (5). 601-620
- Gaffar, V. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implication. *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4. Diakses pada 20 Juni 2018
- Ishak, A., & Zhafitri, L. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal siasat bisnis* 15(1) : 55-66
- Jin, B., & Park, J.Y. (2006). The Moderating Effect of Online Purchase Experience on the Evaluation of Online Store Attributes and the Subsequent Impact on Market Response Outcomes. *Advances in Consumer Research*. 33. 203-211
- Khakim, L. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal Of Management* ISSN : 2442-4064. Vol.1 No.1.
- Kheng, L. L. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 2, No. 2. Diakses pada 3 Maret 2018
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.

- Kusmayadi. (2007). Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia mandiri. *Jurnal Manajemen Bisnis* 2 (1): 45-48.
- Lovelock, C., & Jochen, W. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Mayer, Richard E., (2010) *Multimedia Learning*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Narimawati, U. (2008). *Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Teori Dan Aplikasi*. Bandung: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Noeraini, I.A., Sugiyono. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 5, Nomor 5 : 2461-0593
- Novandy, M.I., & Rastini, N.M. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 7, No. 1 : 2302-8912
- Nugroho, A., W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh Kerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 2, Nomor 3 : 1-9.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- PGhozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Quddus, F.S.A., & Hudrasyah, H. (2014). The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction and Customer Loyalty In Pt. JNE North Bandung Area. *Bussines and Management Journal*. Vol. 3, No.5: 546-556
- Santoso, S. (2012). *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komput indo

- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sembiring,I.J., Suharyono, A.K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.*Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 15. No. 1. Diakses pada 20 Juli 2018
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanisah.,& Maftuhah, I.(2015)The Effects Of Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, And Perceived Value Towards Customers Loyalty. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 6, No. 1 : 55-61
- Thorik, G., &Utus, H. (2006). *MarketingMuhammad*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wicaksono, Y., &Santoso, S.B.(2015).Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.*Diponegoro Journal Of Management*. Volume 4, Nomor 4 : 2337-3792.
- Zeithaml,V.,Parasuraman, A. & Malhotra,A.(2002).Service quality delivery through websites:A Critical review of extant knowledge.*Journal of the Academy of Marketing Science*,Vol. 30, No. 4, 362-37.

