

DAFTAR PUSTAKA

- Buku

- Amijaya, G. R. 2010. *Pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Assauri, S. 2013. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Edisi 1. Jakarta: Rajawali Per.
- Basu, S., & Irawan. 2008. *Manajemen Pemasar Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Fathudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV. Budi Utami, Deepublish.
- Fraenkel, Jack. R., Norman, E., & Wallen. 2012. *How to Design and Evaluate Research in Education*. Edisi delapan. Boston: Pendidikan Tinggi McGraw-Hill.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Cetakan Ketujuh. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cetakan kedua. Yogyakarta: CAPS.
- Hidayat, A. 2016. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik. Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2018. *Principles Of Marketing*. Edisi lima belas. Global Edition: Pearson.
- Laudon, K., & Traver, C. G. 2017. *E-commerce 2016*. Harlow: Pearson Education.
- Limakrisna, & Purba. (2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis di Indonesia*. Edisi Ke-3. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Lovelock, C., Dkk. 2015. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Priyastama, R. 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengolahan Data dan Analisis Data*. Yogyakarta: STAR UP.
- Raharjo, K., & Suryono. 2015. *Diponegoro Journal Of Management, Bekasi*.
- Sugiyono. 2011. *Statistik Untuk Penelitian. Cetakan kedua belas*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Develoment/R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, F. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi tiga. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Turban, E., David King. Jae Lee. Ting-Peng. and Decorra C. Turban. 2010. *Electronic Commerce. Managerial Perspective Global*. Edisi enam. Jersey baru: Pearson.
- Vanessa, G. 2017. *CRM dan MPR Hotel*. Alfabeta: Bandung.

-Jurnal

- Aladwani, A. M. 2002. The development of two tools for measuring the easiness and usefulness of transactional Web sites. *Jurnal Sistem Informasi Eropa*, 11(3),223:234.<https://www.researchgate.net/c/oemcbc/javascript/lib/pdfjs/build/pdf.worker.js>. Diakses 6 Oktober, 2016.
- Artiza, D. D. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada PDAM tirta ratu samban. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis*, 2 (2) : 146-155.
- Cori, O. P. P., Chirstina, M., & Bisma, A. 2021. Pengaruh kualitas, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan website terhadap loyalitas pelanggan shopee pada mahasiswa PGSD universitas PGRI adi buana surabaya. *Journal of Sustainability Business Research*, 2 (1) : 431-441.
- Debora, L. 2018. Pengaruh kualitas jasa, kemudahan, dan promosi terhadap loyalitas konsumen PT XYZ: kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. *Jurnal manajemen bisnis dan kewirausahaan*, 02, 81–88.
- Erwin, Erwin, & Tumpal, J. S. 2017. Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Business Management Journal*, 3(12).
- Husain, H., & Madjid, H. 2017. Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Air Minum Kemasan Arindo Kota Kendari. *Jurnal Mega Aktiva*, 6 (1) : 39-47.
- Koloy, C., Silcyljoeva, M., & Djemly, W. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen PT. tiki jalur nugraha ekakurir cabang minahasa selatan. *Jurnal EMBA*, 10, 781–790.
- Kusdianto, I., & Tri, A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Jasa UD. Rajawali Transportasi di Gresik. *Journal of Sustainability Business Research*, 3, 1.
- Mada, N. C. W., Ayu, R. P. D., & Sioaji, Y. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen PT. BRI TBK cabang gianyar. *Jurnal krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13, 2.
- Mekel, V. R., Silcyljeova, M., & Jeffry L.A, T. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan transportasi GOJEK manado. *Jurnal EMBA*, 10, 1285–1294.
- Mendrofa, C. P. 2021. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada kendaraan merek honda di PT. kencana mulia abadi gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, 9, 1048–1061.

- Prabowo, A. S. A., & Mahfudz. 2021. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepercayaan konsumen sebagai variabel intervening. *Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 10 (5) : 1–15.
- Pujihastuti, I. 2010. “Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian”. *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 2 (2) : 43-56.
- Putri, U. D. 2021. Dampak harga, ulasan produk, kemudahan, dan keamanan terhadap loyalitas konsumen belanja online di lazada. *Jurnal manajemen modal insani dan bisnis*, 2, 2.
- Rahma, A. W., & Sri, E. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja pada E-commerce Shopee. *Jurnal manajemen modal insani dan bisnis*, 3, 1.
- Saputro, N. A., & Nur, L. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada federal international finance cabang rungkut SURABAYA. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 10, 5.
- Warganegara, T. L. P., & Devi, A. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Cabang Kotabumi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1 (2) : 26-33.
- Wibowo, K. A. L., & Agustina, M. Y. D. H. 2020. Pengaruh Kuaitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Ideo Photography di Semarang). *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan*, 3(1).
- Wono, H. Y., Michelle, A., & Michael, I. R. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen CV. Saga Selaras Pratama. Channel Jurnal Komunikasi*, 8 (1) : 51-58.
- Zain, E. M., Asmirayanti, & Retno, D. W. 2021. Jurnal kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada toko adelia colection kota sorong. *Jurnal ekonomi efektif*, 4, 1.