

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina *et al.* (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpata pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol 65. No.1 (92-101)*. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/286>
- Al Fian Junai dan Yuniati Tri. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5 No. 6* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/738>
- Amrina Jayanti. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Rawamangun. repository.fe.unj.ac.id
- Berliana V. (2013) Pengaruh Kepuasan, Komitmen, Manfaat Sosial dan *Special Treatment Benefits* Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi Vol.15 No. 1 (51-64)*. <https://doi.org/10.34208/jba.v15i1>
- Brace, Ian. (2013). *Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research*. Kogan Page Publishers, 2013 ISBN 0749467800, 9780749467807
- CNBC Indonesia. (2019) E-Commerce RI Tumbuh Pesat, Tapi Kalah Dari China & Singapura. Retrieved July 1, 2020, from <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191223152017-37-125264/e-commerce-ri-tumbuh-pesat-tapi-kalah-dari-china-singapura>
- CNN Indonesia. (2019). Daftar Toko Online yang Paling Menguasai Pasar RI Selama 2019. Retrieved on July 1, 2020 from <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200124205259-206-468540/daftar-toko-online-yang-paling-menguasai-pasar-ri-selama-2019>
- Turban *et al.* (2018). *Electronic Commerce 2018: A Managerial and Social Networks Perspective*. Springer, 2017.
- Familiar, Kukuh. (2015) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Management

Analysis Journal 4 (4) (2015). ISSN 2252-6552
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/8888>

Ghozali, I (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th Ed.). Semarang.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (Seventh)*. England: Pearson

Hajat, Nurahma, *et al.* Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2008

Haryono, Budi. 2016. *How to Win Customer through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI

Hasan, Ali. 2014. Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Cetakan Kedua. Yogyakarta. CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Irawan, Deny dan Japariato, Edwin. (2013). Analisa Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran Vol.1 No. 2 (1-8)*
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/883>

Ishak, Asmai dan Luthfi Zhafitri. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi *Switching Cost*. *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 15 No. 1*. ISSN 0853-7666 (print), 2528-7001 (online).

Kotler Philip *et al.* *Marketing: An Introduction Pearson, UK (2018)*

Kotler Philip *et al.* *Principle of Marketing. Pearson Publishing, UK (2012)*

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1* Jakarta: Indeks- Pretince Hall. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. *Services Marketing 7 Ed. New Jersey: Prentice Hall International. 2009*

Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Manurung, D.S.H. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati.
<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/14517>

- Moon-Seop Kim. (2016). *The Influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and the Moderating Effect of Gender*. *Journal of Distribution Science* 14-10 p.73-79.
Print ISSN: 1738-3110 / Online ISSN 2093-7717
<http://dx.doi.org/10.15722/jds.14.10.201610.73>
- Nugroho, Eko. (2018). *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Universitas Brawijaya Press, 2018
ISBN 6024324839, 9786024324834
- Osman, Zahir and Ilham Sentosa. (2014). *Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Commercial Banking Industry*. *International Journal of Economics, Finance and Management* (2014) v.3, n. 2, p. 115-120.
ISSN 2307-2466
<http://ssrn.com/abstract=2735635>
- Panuju, Redi. (2019). *Komunikasi Pemasaran: Pemasaran Sebagai Gejala Komunikasi Komunikasi Sebagai Strategi Pemasaran*. Kencana. 2019. ISBN 978-623-218-246-2
- Pratiwi, P. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi dan Pemberdayaan Terhadap Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja. *Jurnal ASET Vol. 14 No. 1, (41-52)*. ISSN 1693-928X
<http://journal.widyamangala.ac.id/index.php/jurnalaset/article/view/88>
- Schiffman, G.L., and Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behavior Tenth Edition*. Pearson Education.
- Selvy, Normasari *et al.* 2013. Pagaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan. Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol .6 No.2 (1-9)*
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/286>
- Sudaryono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Prenana Media.
ISBN 6020895793, 9786020895796
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung. 2016.
ISBN 979-8433-64-0
- Sulistyo Putri Ratu. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pelangan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia*.
<repository.fe.unj.ac.id>

Sumanto. (2014). *Statistika Terapan*. Jakarta: PT. Buku Seru.

Sundiman *et al.* (2016). *Knowledge Management Role on Creating Service Excellence: Case Study on Building Materials Supermarket In the city of Sampit - Indonesia. KMO '16: Proceedings of the The 11th International Knowledge Management in Organizations Conference on The changing face of Knowledge Management Impacting Society. Article no. 53 (1-)*.
<https://doi.org/10.1145/2925995.2926044>

Widjaya, Rani. (2016). *Loyalitas Merek sebagai Dampak Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business) Volume 1, Nomor 1 (1-13), Mei 2016.*
<https://doi.org/10.24042/febi.v1i1.138>

Willys, Noa. (2018). *Customer Satisfaction, Switching Costs and Customer Loyalty: An Empirical Study on the Mobile Telecommunication Service. American Journal of Industrial and Business Management, 2018. 8, p.1022-1037.*
<http://www.scirp.org/journal/ajibm>
ISSN Online: 2164-5175
ISSN Print: 2164-5167

