

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia dan Suhaji. 2014. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi". *Repository Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*.
- Aryani, Dwi dan Rosinta. 2010 "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Hal 114-126
- Agustina dan Nurafni Rubiyanti. 2014 "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan FJB Kaskus" *Repository Fakultas Ekonomi Universitas Telkom*.
- Akmar dan Nader Sohrabi. 2014. "Trust, satisfaction, and loyalty formation in Electronic Commerce". *Journal of Industrial and Intelligent Information* Vol. 02, No. 3, September 2014.
- Bastian, Danny Alexander. 2014. "Analisa Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepercayaan Merek (*Brand Trust*) Terhadap Loyalitas Merek (*Brand Loyalty*) Ades PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 2, No.1, (2014) 1-9.
- Bernato dan Patricia. 2017. "Pengaruh *Perceived Value, Customer Satisfaction* dan *Trust* Terhadap *Customer Loyalty* Restoran XYZ di Tangerang". *Journal for Business and Entrepreneur* ISSN 2501-6682 Vol. 1 No. 1 July-September 2017.
- Daily Social id. "Laporan DailySocial: Survei Layanan *Streaming* Musik 2018" <https://dailysocial.id/post/laporan-dailysocial-survei-layanan-streaming-musik-2018>. (Diakses Pada 28 Juni 2018).
- Darwin dan Yohanes Kunto, S.Si., M.Sc. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol 2, No. 1, 2014.
- Daryadi, Eko. 2012. "Pengaruh Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Hubungan Partisipasi Penyusunan Anggaran Dengan Kinerja Karyawan (Survey Pada Karyawan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta)". *Repository Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

- Diasari, Setya Ayu dan Hening Oetomo. 2016. "Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu dan Riset manajemen* : Volume5, Nomor 12, Desember 2016.
- Dharma, Rizki. 2014. "Analisis Pengaruh Kebijakan Harga, Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep". *Repository Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Eraldo, Srikandi Kumadji dan Edy Yulianto. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuwuluk Batu Resort Kota Batu). *Repository Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Fandy Tjiptono. 2014. "Pemasaran Jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian". Badan penerbit: Andi. Yogyakarta
- Fajrin, Laylia. 2016. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. United Motor Centre (UMC). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 3, Maret 2016.
- Fasochah dan Hartono. 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 Akutansi-ISSN 0853-8778*.
- Ferinnadewi. 2012. "Merek Dan Psikologi Konsumen". Badan Penerbit: Graha Ilmu. Tangerang
- Firdaus dan Sasi Agustin. 2017. "Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 5, Mei 2017.
- Gaol, Kadarisma Hidayat dan Sunarti. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen (Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya Yang Menggunakan Smartphone Samsung)". *Repository Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Ghozali, 2014. "*Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*". Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Swasto, Djahmur Hamid, dan Riza Firdaus. 2014. "*The influence of product quality, brand image, and quality of service to customer trust and implication on customer loyalty (Survey on customer brand sharp*

*electronics product*”. *European Journal of Business and Management* Vol. 6, No.29, 2014.

Hanifa dan Putro Nugroho. 2016. “Analisis Loyalitas pengguna Blackberry Setelah Adanya Aplikasi BBM Pada Smartphone Berbasis Android & IOS. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016* Yogyakarta, 18-19 Maret 2016.

Hartono dan Wahyono. 2015. “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel *Intervening*”. *Management Analysis Journal* 4 (2) (2015).

Hayati, Naila. 2015. “Pemilihan Metode Yang Tepat Dalam Penelitian (Metode Kuantitatif Dan Metode Kualitatif”. *Jurnal Tarbiyah al-Awlad, Volume IV, Edisi 1, hlm. 345-357*.

Hedrayani dan Ni Ketut Seminari. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk Melalui Mediasi Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pembeli Produk Oriflame”. ISBN: 978-602-90081-7-9. *Prosiding Seminar Nasional AIMI Jambi* 27 – 28 Oktober 2017.

Hidayat dan Riza Firdaus. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palang karaya)”. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.

Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada.

Irnandha, Aris. 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah sagan Yogyakarta)”. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.

Kompas. “Awal 2018. Jumlah Pengguna Spotify Capai 70 Juta Pengguna”. <https://tekno.kompas.com/read/2018/01/06/08120067/awal-2018-pelanggan-spotify-capai-70-juta>. (Diakses 12 April 2018).

Kompas. “Tahun 2018. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Mencapai 143,26 Juta Orang”. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/19/161115126/tahun-2018-pengguna-internet-di-indonesia-mencapai-14326-juta-orang>. (Diakses pada 17 April 2018).

Kompas. “Layanan *Streaming* Spotify Resmi Masuk Indonesia”. <https://tekno.kompas.com/read/2016/03/30/13022787/Layanan.Streaming.Musik.Spotify.Resmi.Masuk.Indonesia>. (Diakses pada 12 April 2018).

- Kompas.”Spotify Masuk Total Ada 8 Layanan *Streaming* Musik di Indonesia”.  
<https://tekno.kompas.com/read/2016/03/31/13140017/Spotify.Masuk.Total.Ada.8.Layanan.Streaming.Musik.di.Indonesia>. (Diakses pada 12 April 2018).
- Kotler and Armstrong. 2016. *Principle of Marketing* (16th Edition). Pearson Education . inc
- Laely, Nur. 2016. “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri.” *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen* September 2016, Vol.3 No.2. Hal. 61 – 74.
- Logiawan dan Dr. Hartono Subagio. 2014. “Analisa *Customer Value* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol.2, No. 1, (2014) 1-11.
- Maholtra, N. K. 2010. *Marketing Research: An Applied Orientation*. 6th ed. Jakarta: PT.Indeks.
- Maisaroh dan Imron Mawardi. 2015. “Analisis Jalur (*Path Analysis*) Der Terhadap Return Saham”. *JESST* Vol. 2 No. 10 Oktober 2015.
- Maliyah, Siti. 2015. “Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan (*Trust*) dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Hena Putihrai Asset Management.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 1, Nomor 1, Maret 2015*.
- Music Business World Wide. “*Spotify Revenues Topped Last Year Losses Hit 2014-2015*”. <https://www.musicbusinessworldwide.com/spotify-revenues-topped-2bn-last-year-as-losses-hit-194m/>. (Diakses 12 April 2018).
- Mustafa. 2012. “*Determinats of E-commerce Customer Satisfaction, Trust, And Loyalty in Saudi Arabia*”. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 12, No. 1, 2011.
- Narimawati & Jonathan Saswono. 2007. “Structural Equation Model (SEM) dalam Riset Ekonomi: menggunakan LISREL. Penerbit: Gava Media.
- Ngatmo dan Bodroastuti. 2014. “*The factors Influence Customer Satisfaction at Sido Muncul Semarang*.”. *Repository Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*.
- Radhian. 2017. “Minat Beli Layanan Premium Pada Aplikasi *Streaming* Musik Spotify. *Repository Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.

- Rianto, Dahlan Fanani dan Sunarti. 2014. "Pengaruh Kebijakan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Pengunjung Yang Membeli Dan Mendapatkan Diskon Musiman Terhadap Produk Inspired 27 Di Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 14 No. 1 September 2014.
- Risnita. 2012. "Pengembangan Skala Model Likert". *Edu-Bio*; Vol. 3 Tahun 2012.
- Sampelan, Sem Oroh dan Siley Ijeova Moniharapon. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kawan Baru Mantos Manado". *Jurnal EMBA* Vol. 03 No.03 September 2015, Hal. 170-179.
- Saputro, Nurul Izzhati dan Dewi Santoso. 2015. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Produktifitas Ditinjau Dari Kecelakaan Kerja, Kesadaran Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Penyakit Akibat Kerja Dengan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) Pada PT. Tekstil Z Demak". *Repository Fakultas Teknik Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.
- Sari, Venia Afrilia. 2017. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Teh Botol Sosro". *Diponegoro University Journal of Social And Politic, Business Administration 2017*.
- Satmoko, Handjoko Djoko dan Ngatno. 2014. "Pengaruh Kualitas Terhadap *Word Of Mouth*, Melalui Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada *Star Clean Car Wash* Semarang". *Repository Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro*.
- Statista, "Spotify Subscribes and Actives Users". <https://www.statista.com/chart/13098/spotify-subscribers-and-active-users/>. (Diakses 14 April 2018).
- Siagian dan Edwin Cahyono. 2014. "Analisis *Website Quality, Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop". *Repository Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro*.
- Steviani dan Hatane Samuel. 2015. "Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Terhadap Salon Shinjuku". *Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA* Vol.1, No.1, (2015) 1-11.
- Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D". Badan Penerbit: Alfabeta. Bandung
- Sukpa, Gatot Wijayanto dan Taufiqurrahman. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kebijakan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada jasa Lapangan Internasional Futsal Pekanbaru". *Jom FEKON* Vol.2 No.1 Februari 2015.

- Triandinny, Mories. 2015. "Kebijakan Harga Dan Promosi Kartu Perdana Simpati Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Negeri Surabaya Kampus Kentitang". *Repository Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.
- Umar, Husein. 2014. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan *Low Cost Carrier*". *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* Vol. 01 No. 02, Juli 2014.
- Utami, Prof. Dr. Hatane Samuel, Ritzky Karina dan Brahmana, S.E., M.A. 2013. "Analisa Pengaruh *Trust* Dan *Commitment* Terhadap kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan CV. Sumber Jaya Sakti Tarakan". *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No.2, (2013) 1-9.
- Wong, David. 2017. "Pengaruh *Ability*, *Benevolence* Dan *Integrity* Terhadap *Trust*, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce*: Studi Kasus Pada Pelanggan *E-Commerce* Di UBM". *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi UNIAT* Vol. 2, No. 2, Juni 2017: 155 – 168
- Wulandari, I Made Negara dan Luh Gede Dewi. 2016. "Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan harga Terhadap Loyalitas Wisatawan Pengguna Layanan Booking.Com". *Jurnal IPTA* Vol. 4 No. 2, 2016.
- Yasmin dan Heri Kurniawan. 2009. "Structural Equation Modeling – Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner Dengan Lisrel – PLS. Penerbit: Salemba Infotek.
- Zuhri, Andriansyah, Didi Asmadi, Siti Khajar. 2016. "Analisis Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Pengiriman Menggunakan *Structural Equation Modelling*. *JITI*, Vol. 15 (2), Desember 2016, 101 – 108.
- Zulkifli. 2015. "Kebijakan Harga Dalam Hubungannya Dengan Pengambilan Keputusan Pembelian Suatu Produk". *Jurnal Adminika* Volume 1. No. 1, Januari – Juni 2015.