

## 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](http://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 Japarianto, 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- Prentice 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