

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyastuti Suratman, (2015). “Analisis Loyalitas Konsumen Yang Dipengaruhi Kepuasan, Kepercayaan Dan Komitmen Konsumen Studi Pada Pelanggan Transportasi Rosalia Indah, Karanganyar”. *Jurnal Stei Ekonomi Volume*, 24 – Nomor 1, Juni 2015 Hal. 1-15.
- Allan N.J and Meyer J.P (1990). “Measurement of Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organizational”. *Journal of Occupational Psychology*: 63:1-8
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Barnes, James G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winardi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dhermmesta, Basu Swastha, (1999). “Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, no 3, 1999.
- Dian Anggraecce Sigit Parawansa, (2012), “The Mediating Effect Of Trust, Satisfaction, And Commitment On The Relationship Between Service Quality And Customer Loyalty In Islamic Banking Of Indonesia”. *Universitas Hasanudin*, Indonesia.
- Donio, Massari dan Passiante, (2006), “Cutomer Satisfaction And Loyaty In A Digital Environment: An Empirical Test”. *Journal of Consumer Marketing*. 23/7 (2006) 445–457
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa: Perinsip, Penerapan dan Penelitian*. Ed. 01, XXIV Yogyakarta : Andi.
- Farida, Jasfar. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Bogor. Ghalia. Indonesia.
- Flavian dan Giunaliu. (2007). “Measure on web usability Website”. *Journal of Computer Information Systems*. 48 (No.1) hal 17-23.
- Fullerton, Gordon & Shirley Taylor (2000), “The Role of Commitment in Service Relationship”, *Kingston, Ontario: School of Business Acadia University*, limited publication. p.3-18.
- Ghozali, Imam. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Japarianto, E. and Sugiharto, S. (2011). “Pengaruh Shopping Life Style Dan Fashion Involvement Terhadap Impulse Buying Behavior Masyarakat High Income Surabaya”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 6, No. 1, pp.32-41.
- J.C. Mowen dan M. Minor, (1998). *Consumer Behavior*. Jakarta : Erlangga

- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon, (2012). *Management System: Managing the Digital Firm Twelfth Edition*. New Jersey: PrenticeHall.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lutfi Affandi, (2011). "Pengaruh Komitmen Relasi, Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pt. Teduh Makmur Semarang)". *Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). "Factors affecting trust in marketing research relationships". *Journal of Marketing*, 57(1), 81-101.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. (1994). "The commitment-trust theory of relationship marketing". *Journal of Marketing*, 58(1), 20-38.
- Moreira dan Silva, (2014), "The Trust-Commitment Challenge In Service Quality-Loyalty Relationships". *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 28 No. 3, 2015 pp. 253-266
- Mowen, Michael Minor. (2002). *Perilaku konsumen*. Jilid 1 Edisi Kelima. Jakarta : Erlangga
- Nasution. M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Peppers, Don and Martha Rogers, (2004). *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Prasaranphanich. (2007). *Perilaku Konsumen : Analisis Model Keputusan*. Penerbitan Universitas Atma jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rahmawati, Fajarwati dan Fauziyah. (2014). *Statistika: Teori dan Praktek*. Edisi II. Yogyakarta.
- Ramadania, (2002), "Kepercayaan dan Komitmen sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing dalam Membangun Loyalitas", *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2 No.1, Hal. 33-52.
- Ratni Prima Lita, (2009). "Pengaruh Kepercayaan pada Komitmen Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Fakultas Ekonomi*. Trikonomika Vol 08, No.2, Desember, Hal. 71-77.
- Ribka Anastasia dan Sabrina O. Sihombing (2015), "Peran Kepercayaan Merek, Kepuasan Merek, Dan Komitmen Dalam Memprediksi Loyalitas Pelanggan". 1st *NCBMA Universitas Pelita Harapan*, Indonesia, 19 Maret, Tangerang.
- Rofiq, A. (2007). "Pengaruh Dimensi Kepercayaan (trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan e-commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia)". *Tesis (dipublikasikan)*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Setyaningsih, (2014), "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pada Produk Fashion". *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Surakarta.

Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2003). A proposed model of etrust for electronic banking. *Technovation*, 23, 847-860.

Zulganef, (2002), *Analisis Diskriminan Terhadap Faktor-faktor Yang Membedakan Sering Tidaknya Konsumen Mengonsumsi Jasa*, Jurnal PPM, Jakarta.

<http://pusatmakalahskripsi.blogspot.co.id/2016/04/makalah-tentang-travelokacom.html>.
Diakses tanggal 07 Maret 2017 pk 10.32 WIB.

<http://www.google.co.id/publicdata> Diakses tanggal 20 November 2016 pk 09.18 WIB.

<http://wartaekonomi.co.id/read/2016/11/08/119441/core-indonesia-transaksi-ecommerce-2016-rp3198-triliun.html> Diakses tanggal 20 November 2016 pk 09.32 WIB.

<http://nusaresearch.com/> Diakses tanggal 22 November 2016 pk 13.20 WIB.

<https://www.similarweb.com/> Diakses tanggal 22 November 2016 pk 13.35 WIB.