

### Daftar Pustaka

- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina., 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol 17 Nomor 2*, ISSN 0854 – 3844
- Barnes, James G., 2003, *Secret Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Budianto, Apri., 2015, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Ombak, Yogyakarta.
- Darwin, Steven., Kunto, Sondang., 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2 No 1*.
- Dutta, Soumitra., Dutton, William H., Law, Ginete., 2011, *The New Internet World: A Global Perpective on Freedom of Expression, Privacy, Trust, and Security Online*, Sosial Science Research.
- Ghozali, I., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill., 2003, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*, Airlangga, Jakarta
- Goetsch, D.L dan Davis, S.B., 2002, *Pengantar Manajemen Mutu 2*, Ed Bahasa Indonesia, pt Prenhalindo, Jakarta
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Prentice Hall.
- Kotler, Phillip., Keller, Lane., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey : Prentice Hall.

- Latan, Hengky., 2013, *Model Persamaan Struktural Teori dan Implementasi AMOS 21.0*, Alfabeta, Bandung.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa. Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mardikawati, Woro., Farida, Naili., 2013, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Bus Efisiensi, *Jurnal Administrasi Bisnis Vol 2 No 1*.
- Mowen C, John., Minor Micheal., 2002, *Perilaku Konsumen*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Rangkuti, F., 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Setyaningsih, Oktania., 2014, Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan *E-commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pada Produk Fashion, *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 14 No 2*.
- Sekaran, Uma., 2006, *Research Of Methods For Business*, Salemba Empat, Jakarta.
- Siagian, Hotlan., Cahyono, Hotlan., 2014, Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop, *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 8 No 2*.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- Sujarweni, V, W., 2015, *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Suryani, Tatik., 2013, *Perilaku Konsumen di Era Internet*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sutisna., 2006, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, Fandy., 2011, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Banyumedia Publishing, Jawa Timur.

Trisnawati, Ella., dkk., 2012, Analisis Faktor-Faktor Kunci Dari Niat Pembelian Kembali Secara Online (Studi Kasus Pada Konsumen Fash Shop), *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, ISSN: 1412-3126.

Usmara, A., 2003, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Amara Books, Yogyakarta.

Wendha, Paramitha., dkk., 2013, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan, Vol 7 No 1*.

Zamit, Yulian., 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonosia, Yogyakarta.

Zikmund., Babin., 2013, *Menjelajahi Riset Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta Selatan.

<https://id.techinasia.com/toko-online-populer-di-indonesia>

<http://ilmu-kesehatan-masyarakat.blogspot.co.id/2012/05/kategori-umur.html>

<http://blog.lazada.co.id/mengulik-sejarah-jejak-perjalanan-lazada-indonesia/>