

DAFTAR PUSTAKA

- Bachmann, & Zaheer. (2006). *Handbook of Trust Research*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing (3rd edition)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Eka, R. (2018, Maret 6). *Berita: DailySocial*. Retrieved from DailySocial Website: <https://dailysocial.id/post/perkembangan-mobile-payment-indonesia>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph, F., Black, William, C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis A Global Perspective. Seventh Edition*. USA: Pearson Inc.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual Employees, Managing Service Quality. *An International Journal, Vol. 14 Iss: 1*, 40-57.
- Irawan, H. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jannah, A. M., Legowo, A. M., Pramono, Y. B., Al-Baarri, A. N., & Abduh, S. B. (2014). Total Bakteri Asam Laktat, pH, Keasaman, Citarasa, dan Kesukaan Yogurt Drink dengan Penambahan Ekstrak Buah Belimbing. *Jurnal Aplikasi Teknologi Pangan. 3 (2)*, 7-11.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. USA: Pearson Education, Inc.
- Manurung, D. S. (2009). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati*.

- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen (Jilid 1), Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2004). *Managing Customer Relationship*. Canada: Willey.
- Pramudita, Y., & Japarianto, E. (2013). Analisis Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No.1*, 1-7.
- Robinette, S., & Brand, C. (2001). *Emotion Marketing: The Hall Mark Way Of Winning Customers For Life*. New York: McGraw Hill International.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2003). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusuf, O. (2018, November 24). *Sorotan Media: KOMINFO*. Retrieved from KOMINFO Website: https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan_media
- Zeithaml, & Bitner. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, 3rd edition*. Boston: McGrawhill.