

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, Surahsimi. 2014. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Darwin, Steven, dan Yohanes Sondang Kunto.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. 01
- Ginting, Nembah F. Hartimbul.2015. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Yrama Widya.
- Gozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM PRESS.
- Hsieh An Tien & Chang Wen Ting, 2008. The moderating effect of brand image on public relations perception and customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*. Vol. 26-42.
- Hurriyati, Ratih.2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen (fokus pada konsumen kartu kredit perbankan)*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Indrianto, Nur., Bambang Supomo, 2009. *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU-University Press.
- iPrice*. 2017. Kilas Balik Persaingan E-Commerce Indonesia Tahun 2017. <https://iprice.co.id/trend/insights/kilas-balik-e-commerce-indonesia-2017/>.
- Iskandar, Priasmoro dan Tri Indra Wijaksana.2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa Transportasi PT. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) di Kota Bandung. *e-proceeding of management*. Vol. 2 No. 3.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Izogo, Ernest Emeka dan Ogba, Ike-Elechi. 2014. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile repair Service Sector. *Journal is available on Emerald Insight*.

- Jayabuana, N.N, 2018. Penjualan Shopee Tembus Rp59 Triliun.
<http://industri.bisnis.com/read/20180228/105/744481/javascript>.
- Kasmir, 2017. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Khakim, Lukman, Azis Fathoni, dan Maria M Minarsih.2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Intervening pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal Of Management* ISSN : 2502-7682.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin, L, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14. Jakarta : Erlangga.
- Kuntari, B. D. Kumadji, Srikandi & Hidayat, Kadarisman. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.Vol 36. No 1 Juli. Universitas Brawijaya.
- Malhotra, Naresh, 2007. *Marketing Research : an applied orientation, pearson education, inc., fifth edition. New Jearsey : USA*.
- Nidjo Sandjojo, 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*, Cetakan Pertama. Jakarta, Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- Nurlinda, R.A., & Eka Bertuah. 2018. Implementation of Discriminant Analysis in Determining Offline and Online Consumer Shopping Behavior in retail Market. International Conference on Recent Innovations.
- Noor, Jaliansyah. 2014. *Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*, Cetakan Pertama. Jakarta, Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- Nova, Firsan. 2012. *Republic Relations*. Jakarta : Media Bangsa.
- Pratama, Bagaskara, Hendy Tannady dan Panca Jodiawan.2017. Analisis Pengaruh Pelayanan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknik. dan Bisnis Komputer*. Vol.06 No.24, Oktober-Desember 2017.
- Putra, Hilman Ardianta dan Ngatno. 2017. Pengaruh Kualita Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen PT Lontar Media Digital Printing Semarang). *Journal of social and Political*. Hal 1-8.

- Riduwa, Dan Kuncoro, Engkos Achmad. (2014). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta.
- Rusli, Wendi.2012. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan (Studi kasus pada Rumah Makan Duta Minang di Kotamadya Yogyakarta). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 3 no.2, 139-148.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ranch Market. *Jurnal Riset Pemasaran Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3, No.1.
- Shi, Yongdong, Cathrine Prentice dan Wei He. 2014. Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Casinos, des membership matter?. *International Journal of Hospitality Management* 40 (81-91).
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.Sumarwan, Ujung
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*. Malang: Bayu Media Publish.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta : C.V. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana.2015. *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius,Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml et al. Valarie, Bitner & Gremler. 2006. *Service Marketing 2nd edition*. Singapore: McGraw Hill.
- Zulganef. 2018. *Metode Penelitian Sosial dab Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu