

DAFTAR REFERENSI

- Adare, D., & Lenzun, J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1237–1245.
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–16.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Assauri, S. (2011). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Association of Indonesian Internet Service Providers, & Kominfo. (2017). Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017. *Penetrasi Dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia*, 1–39. Retrieved from [https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan Survei APJII_2017_v1.3.pdf](https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan%20Survei%20APJII_2017_v1.3.pdf)
- Award, T. B. (n.d.). TOP BRAND INDEX 2018. Retrieved from Top Brand Award website: [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_index=Top Brand For Teens&tbi_year=2018](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_index=Top%20Brand%20For%20Teens&tbi_year=2018)
- Award, T. B. (2017). TOP BRAND INDEX 2017. Retrieved from Top Brand Award website: [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_index=Top Brand For Teens&tbi_year=2017](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_index=Top%20Brand%20For%20Teens&tbi_year=2017)
- Award, T. B. (2016). TOP BRAND INDEX 2016. Retrieved from Top Brand Award website: [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_index=Top Brand For Teens&tbi_year=2016](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_index=Top%20Brand%20For%20Teens&tbi_year=2016)
- Bahar, T. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal*.
- Bulan, T. P. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602.
- Diana, A., & Tjiptono, F. (2007). *E-Business*. Yogyakarta: Andi.
- Elrado, M., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 15(2), 1–9.
- Freddy, R. (2015). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Garvin, & Davis. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. (M.N. Nasution, Ed.). Erlangga.
- Gremler, D. D., & Brown, S. W. (1996). Service loyalty: Its Nature, Importance, and Implications. *Advancing Service Quality: A Global Perspective*, (June), 171–180. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya, Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM PRESS.
- Handini, C. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Online*.
- Hartaroe, B. P., Mardani, R. M., & Abs, M. K. (2016). *Prodi manajemen*. 82–94.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald'S Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1465–1473.
- Hasyim, A., & Anindita, R. (2009). *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU - University Press.
- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1), 20.
<https://doi.org/10.5296/ijim.v3i1.13959>
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 5955.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i11.p06>
- Kalalo, R. E. (2013). Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1553–1561.
- Kondasani, R. K. R., & Panda, R. K. (2015). Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(5), 452–467.
<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2015-0008>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Prinsip - Prinsip Manajemen* (2nd ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis Undip*, 1(1), 37–45.
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2008). Merek & Psikologi Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2), 44.

- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (2005). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.; F. Tjiptono & C. Gregorius, Eds.). Yogyakarta: Andi.
- Lovelock, C. (1994). *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage* (15th ed.). McGraw-Hill.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussury, J. (2012). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Jakarta: Erlangga.
- Mullins, J. W., Orville, C. W. J., Larreche, J. C., & Boyd, H. W. (2005). *Marketing Management: a Strategic Decision Making Approach* (5th ed.). New York: The Mc Graw – Hill Companies.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Oliver, R. L. (2010). *Customer Satisfaction*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem03008>
- Padma T Wibawa, Naili Farida, S. L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pt. Matahari Silverindo Jaya Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3 No. 4, 6.
- Pardede, R., & Manurung, R. (2014). *Analisis Jalur (Path Analysis) : Teori Dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131.
<https://doi.org/10.15294/jdm.v4i2.2756>
- Prakoso, A. A. (2017). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi pada Forum Jual Beli Kaskus)*.
- Pujari, D. (2004). Self-service with a smile? *International Journal of Service Industry Management*, 15 No.2, 200–219.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09564230410532510>
- Putri, D. G. D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero)). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(1), 1–13.
- Rangking, S. U. (2019). *Zalora Indonesia Media Sosial Statistics*.
- Riduwan, A. (2007). *Rumus Dan Data Dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rohm, A. J., & Swaminathan, V. (2004). A Typology of Online Shoppers Based on shopping Motivations. *Journal of Business Research*.
[https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00351-X](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00351-X)
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sanjaya, W., Rahyuda, I. K., & Wardana, I. M. (2016). Kepuasan Loyalitas Pelanggan Miie Instant Merek Indomie Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

- Udayana , Bali , Indonesia Email : way_sanjayk45@yahoo.com Jumlah permintaan mie instan di Indonesia terus mengalami peningkatan sebesar 13 , 9 miliar bun. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 5.4 (2016) : 877-904, 4, 877–904.*
- Santouridis, I., Tsimonis, G., & Trivellas, P. (2012). Using E-S-QUAL to measure internet service quality of e-commerce web sites in Greece. *International Journal of Quality and Service Sciences, 4(1)*, 86–98.
<https://doi.org/10.1108/17566691211219751>
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5(2)*, 2230–2239.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Surawiguna, T. J. (2010). *E-Commerce In Information Age*. Yogyakarta.
- Syah, T. Y. R. (2014). *Provider's participant fasility as customer loyalty creator, mediated by relationship quality, and moderated by implicit self theorist*.
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An Assessment of Relationship among Service Quality, Price Perception and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer's Purchase Intention. *Journal of Retailing, 70*, 163–178.
<https://doi.org/10.12816/0041751>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Utami, C. W. (2012). *Manajemen ritel: Strategi dan implementasi operasional bisnis ritel modern di Indonesia*. (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitass Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis Undip, 2(1)*, 64–75.
- Wyckof. (2002). *Prinsip Pemasaran* (7th ed.). Jakarta: Erlangga.

Yang, Z., Peterson, R. T., & Huang, L. (2001). Taking the Pulse of Internet Pharmacies. *Marketing Health Services*, (Summer), 5–10.

Zikmund, W. G. (2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons.