

## Daftar Referensi

- Adi Saputro, et al.(2017). Pengaruh Kepuasan Pengguna, Kepercayaan Pengguna dan *Switching Barries* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Ogan Malang). E-jurnal Riset Manajemen
- Agustin, & Hasyim (2019). Membangun Niat Beli Secara Online Melalui Kemudahan dan Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Ekonomi* Volume 10 Nomor 2, November 2019.
- Diza, et al. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIF Group cabang Manado). *Jurnal EMBA*. Vol.4, No.1
- Consuegra, David Martin, Arturo Molina, dan Agueda Esteban. (2013). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis In The Service Sector. Journal of Product and Brand Management*, 16(7), pp.459-468
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep it*. Jakarta Penerbit Erlangga.
- Hasyim, & Anindita. (2009). *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran (Pertama)*. Jakarta: UEU-University Press.
- Hair et al. (1995). *Multivariate Data Analysis 6 Ed*. New Jersey: Pearson Education.
- Hasan, A. (2013). *Marketing & Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Penerbit *Center for Academic Publishing Service*
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jogiyanto & Abdillah,Willy. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Penerbit BPFE Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Laporan Daily Social: *Republika.co.id*. (2020).

Mahendra dan Indriyani. (2018). Pengaruh Kepercayaan Planggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo. *AGORA Volume 7. No : 1, 2018*

Ou, Verhoef, and Wiesel. (2017). *The effects of customer equity drivers on loyalty across services industries and firms*. *J. of the Acad. Mark. Sci.*

Prabaningtyas dan Andjarwati. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, E-factor dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan (studi pada nasabah produk Purnabakti bank BTPN Cabang Nganjuk). *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 2 Nomor 3*.

Riduwan, M.B.A. (2012). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru–Karyawan dan Penelitian Pemula*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sedarmayanti & Hidayat. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Penerbit Mandar Maju

Setiawan, et al. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management, Volume 2 No. 2 Maret 2016*.

Simamora, Bilson. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Gramedia.

Syaifullah. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Spectrum Lintas Service di Kota Batam. *JIM UPB Volume 6 No. 1 2018*

Subagyo, Ahmad. (2010). *Marketing In Business*, Edisi 1. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media

Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*

Ting and Thurasamy. (2016). *What matters to infrequent customers: a pragmatic approach to understanding perceived value and intention to revisit trendy coffee café*. Ting and Thurasamy *SpringerPlus* (2016)5:651

Tjiptono dan G. Chandra (2011). *Manajemen dan Strategi Merek*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Umar Husein. (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan *Low Cost Carrier*. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* - Vol. 01 No. 02