

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. Salemba Empat. Jakarta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, Alma. 2016 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta
- Chandrarini, Grahita. 2017. *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta : Salemba 4.
- Djahmhari, Yogi Nurhadie. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kepercayaan terhadap loyalitas Pelanggan Kanza Accessories di Online Shop. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 5(10), 98-115.
- Ghozali, imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hatch M., J. & Schulz M. 2017. *Are the strategic star aligned for your corporate brand (70:74)*
- Jessica Novia J. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan seseorang Terhadap Loyalitas belanja Pada Vittoriashop. *Jurnal Manajemen dan Star-up Bisnis*, 1(2).
- Jihad kamillullah, Ari Kusyanti, Himawat Aryadit. 2017. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Dalam Pembelian Produk di Toko XYZ. *Jurnal Pengembangan Teknologi dan Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(7), 2660-2669.
- Jill, Griffin. 2015. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016:156): *Marketing Management*, 15th.
- _____ and Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 Jakarta : Erlangga. dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.

- Michael Christian, Vincent Nuari. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas konsumen Studi Kasus : Belanja Online Bhinneka.com. Jurnal Siasat Bisnis*, 2016, 20 (1), 33-53.
- Laudon. Kenneth C., dan Laudon. Jane P., "*Management Information System*", 10th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Lovelock, Christoper. *et al.* 2012. *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Meng-Chen Lin, Ya-Ping Chiu², School of Business Administration, Hubei University of Economics. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 2017 Vol. 7 No. 4
- Moez Ltifi, Jamel Eddine Gharbi. 2015. E-satisfaction And E-Loyalty of Consumers Shopping Online. *Journal Of Internet Banking And Commerce*, 2015, 6(3), 1-20.
- InspirasiShopee. 24 Agustus 2018. <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/sudah-tahu-kelebihan-Shopee-dibanding-e-commerce-lainnya/>.
- Obeidat, Zaid Mohammad, dan Rami Mohammad. 2017. The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2),92-103.
- Rika Mardatilla, Ari Kusyanti, Himawat Aryadita. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus : Berrybenka). *Jurnal Pengembangan Teknologi dan Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(12), 1822-1832.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Soemirat S, Ardianto E. 207. 2012. *Pencitraan pada perusahaan*. Jakarta: Rosdakarya.
- Susanto dan Susanti dalam Wijaya. 2018. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 18. Bandung. Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran jasa - Prinsip, penerapan dan penelitian*. Yogyakarta. Andi offset. 55-282.
- Warta, Waska. 2017. *Manajemen Reputasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. 2018. Jakarta : Indeks.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen*. 2015. Bandung : Pustaka Setia

Ziaullah, M., Feng, Y., dan Akhter, S,N. 2014. E-loyalty: The Influence of Product Quality and Delivery Service on E-trust and E-satisfaction in China, *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 3(10), 20-31.

DAFTAR REFERENSI

- Hsu. *et al.* 2013. Pengaruh Rekomendasi Pada Blog Terhadap Keinginan Pembelian Pelanggan Pada *Online Shop*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 2 (2), 2502-1893.
- Christian, Michael dan Nuari, Vincent. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.com. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20, 0853-7666.
- Kamilullah, Jihad. *et. al.* 2017. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Dalam Pembelian Produk di Toko XYZ. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2 (7) 2548-964.
- Mardatilla, Rika. *et. al.* 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus: Berrybenka). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1 (12), 2548-964.
- Djamhari, Yogi Nurhadie. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan The Kanza Accessories di *Online Shop*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 5 (10), 2088-6969.
- Meng-Chen, Lin dan Ya-Ping, Chiu. 2014. *Exploring the Impact of Service Quality on Online Customer Loyalty*. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 7 (4), 19181-2025.
- Ltifi, Moez dan Gharbi, Eddine. 2018. *E-satisfaction And E-Loyalty of Consumers Shopping Online*. *Journal Of Internet Banking And Commerce*, 6, 1204-5357.