

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anggia, R. T., Kawet, L., & Ogi, I. (2015). *Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post*. *Jurnal EMBA*. Universitas Sam Ratulangi. 1041 - 1050.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Universitas Indonesia. 114 - 126.
- Darwin, S., & Kunto, S. Y. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* .
- Dennisa, A. E & Santoso, B. S. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)*. *Diponegoro Juornal Of Management*.
- Dharmayanti, D. (2006). *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan*. Universitas Kristen Petra. 35-43.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- H Rizki, K., Astuti, S. E., & Susilo, H. (2015). *Pengaruh Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Dan Keputusan Pembelian Secara*

- Online (Survei Pada Konsumen www.ardiansmx.com). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 28 No. 1 .Universitas Brawijaya.*
- Ishak, A. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja Online : Sebuah Studi Tentang Penyebab (Antecedents) dan Konsekuensi (Consequents). Jurnal Siasat Bisnis. Universitas Islam Indonesia. 141 - 154.*
- Iswara, D. (2016). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pengguna Media Sosial Instagram di Kota Yogyakarta). SKRIPSI .*
- Kotler. (2004). *Marketing Management*. In F. Tjiptono, & G. Chandra, *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). *Marketing Management Thirteenth Edition*. Jakarta : Erlangga.
- Lamidi, Marjam Desma Rahadhini, (2013), "Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan green product sepeda motor honda injection dengan kepuasan sebagai variabel moderasi (survei pada mahasiswa fakultas ekonomi unisri surakarta). *Jurnal ekonomi (Vol. 13 No. 2)*. Hlm 1-12.
- Liung, H., & Rahmat Syah, Y. T. (2017). *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga. Jurnal Ekonomi. Universitas Esa Unggul.*
- Musanto, T. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi. Universitas Katolik Widya Mandala. 123-136.*
- Mowen, C.J & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Nilawati, S. E. (2010). *Kaya dan Gaya Via Facebook*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Purnamasari, Y. I. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP). Universitas Pendidikan Ganesha.*
- Prasetya. B.W, Suddin. A, & Saputra. D. S. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Universitas Slamet Riyadi Surakarta. 469 - 475.*
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

- Savitri, D. W. & Hidayat, I. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dwi Jaya Furniture. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Sidharta. I & Sidh. R. (2014). *Pengukuran Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Serta Dampaknya Atas Penggunaan Ulang Online Shopping Pada E - Commers. Jurnal Computech & Bisnis*. 92 - 100.
- Sidharta. I & Suzanto, B. (2015). *Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Perilaku Konsumen Pada E - Commers. Jurnal Computech & Bisnis*. 23 - 36.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Afabeta.
- Suliyanto. (2010). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor : PT. Ghalia Indonesia
- Sunyoto Danang. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisis Data: Untuk pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Widiyanto, I., & Prasilowati, L. S. (2015). *Perilaku Pembelian Melalui Internet. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Universitas Diponegoro. 109 - 112.
- Yusuf, M. & Yusuf, A. (2012). *1 Jam Membuat Toko Online dengan Joomla - Virtuemart*. Yogyakarta : Expert.