

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2013. Al-Hikmah Diterjemahkan Yayasan Penyelenggara Penejemah Al-Qur'an. Bandung: Diponegoro.
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Barnes, J.G. 2011. *Secret of Customer Relationship Manajemen (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bitner, M.J. dan Zeithaml, V.A. 2003. *Service Marketing(3rd-ed)*. New Delhi. Tata McGrawhill.
- Cooper, D.R., dan Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods*. Edisi 8. McGrawhill.
- Dewi, Nila. *Pengaruh Iklan Citra Merek,dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand Body Lotion di Kota padang*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 3, Nomor 2, Mei 2012.
- Ellena, Frieda. *Analisi pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah*. Hal :1-74. 2011.
- Farida, Jasfar. 2011. *Manajemen Jasa*. Bogor : Ghalia Franchise,
- Firdaus, Muhammad. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas. (Studi pada Pelanggan Telkom Speedy di Palangka Raya*. Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gundlach. 2007. *Ethical and Legal Foundations of Relational Marketing Exchange*. Journal of Marketing. Vol. 57.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.

- Hermawan, Agus. 2011. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Indarjo, Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Japutra, Arnold. *Pengaruh kepuasan,kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas konsumen telekomunikasi*. Business & Management Journal Bunda Mulia, Vol:5, No 1, Maret 2009.
- John, C. Mowen., dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Jilid 1. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Keller, K. Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Leonard, J. Kazmier. 2005. *Statistik Untuk Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Cetakan ke-4. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthfi, Zhafiri. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas (Studi tentang peran mediasi switching costs)*. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 15 No. 1, Januari 2011.
- Mudradjad, Kuncoro. 2007. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho, Adi. Sudaryanto, Budi. *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang*. DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013.
- Pratiwi, Dinar. *Analisis pengaruh harapan pelanggan,kualitas produk dan kepuasan pelangga terhadap loyalitas pelanggan internet flash unlimited di Semarang*. Hal 1-128. 2010.
- Priambadha. 2015. Shopee Adalah Aplikasi C2C Yang Simple. (Online). <https://www.facebook.com/priambadha.wijanarko>.

- Rhee'q dan Vhl. 2012. *Cara Gampang Cari Duit di Internet*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, E, M. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Shopee. 2015. Tentang Shopee. (Online). <https://shopee.co.id/about>.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmawati, Kartika. *Pengaruh kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api eksekutif*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Gunadarma (2011).
- Tandjung. 2004. *Marketing Manajemen: Pendekatan pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi ke 2. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islam*. Jakarta: Gema Insanipress.
- Ujang, Sumarwan. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widyawati, Nurul. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen serta Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiah Medan*. *Ekuitas* Vol.12 No.1 Maret 2008.
- Yin, Yee dan T.M. Faziharudean. 2010. *Factor Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia*
- 10 Top E-Commerce <https://www.merdeka.com/uang/ini-10-e-commerce-terpopuler-di-indonesia-pada-kuartal-1-2019.html>