

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

- Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung : CV. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2016). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). Marketing Management. Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler dan Keller. 2014. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Limakrisna, Prof. Dr. Ir. H. Nanda., M.M., CQM., CMA dan Dr. Togi Parulian Purba, M.M. 2019. Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia Edisi 3. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lusiah. 2018. Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Hasil Penelitian Pada Mahasiswa Universitas Swasta di Kota Medan. Yogyakarta: Cv Budi Utama
- Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Cetakan Kesatu. Bandung : Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: Cv Pustaka Setia
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sangadji, E.M., Dan Sopiah, 2013. Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono,Fandy. (2016). Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia Cawang

**Jurnal :**

- Alshibly, H. H. 2015. Customer perceived value in Social Commerce: An Exploration of Its Antecedents and Consequences. *Journal of Management Research*, Vol. 7, No. 1, Pp: 17-37
- Dewi, Kiki Amelia (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada Pelanggan Dunkin Donuts Di Surabaya Dan Sidoarjo) vol9 No 1.
- Fauziyah (2016) Pengaruh Brand Trust Dan Brand Equity Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Kosmetik Wardah (Survey Konsumen Pada PT. Paragon Technology And Innovation Cabang Pekanbaru) *JOM FISIP* Vol. 3 No. 2 .
- Ika, Nurini dan Kustini. (2011). "Experiential Marketing, Emotional Branding, and Brand Trust and Their Effect on Loyalty on Honda Motorcycle Product". *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*. Vol. 14 (1). 19-28.
- Rahmawati, Evi dan Sanaji. (2015). "Pengaruh Customer Enggagement terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Merek Serta Dampaknya pada Loyalitas Merek". *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Vol.15 (2). 246-261.
- Rokhmawati, Retno I. (2018) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce (Studi Kasus : Shopee) *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 2, No. 11, 5682-5690.
- Sulistyawati, Eka., Ayu, Dicka P. (2018) Persepsi Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 5, : 2353-2379
- Sweeney, J.C. & Soutar, G.N. (2001), "Consumer perceived value: The development of a multiple item scale", *Journal of retailing*, vol. 77, no. 2, pp. 203-220.
- Wahyuni, Diada S (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan dan

Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan Grand Citra Lubuk Buaya Koto Tangah Padang JM, Vol. 2, No.1 63-8

Windarti, T., & Ibrahim,M.(2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donut Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Pekanbaru) Jom FISIP Volume 4 No. 2.

Zahra,R (2020) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap LoyalitasPelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan SebagaiVariabel Intervening. Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, 3(1),31-38 eISSN 2655-237X.

**Skripsi :**

Amwala, Ayudia P. (2020) Pengaruh Nilai Pelanggan dan Fitur Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-commerce Lazada di Jakarta. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.

Fadhil, Muhammad (2019) Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Customer Loyalty Using Online Transportation Services (Gojek) (Studi pada Mahasiswa Unsada).