

DAFTAR PUSTAKA

- Arvan ali prakoso. 2017. Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas konsumen Jurusan manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis UIN Jakarta.
- Atul Kumar. 2017. Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: an empirical investigation for the telecom serviceindustry, *Journal of Management Research and Analysis*, Vol 4, No. 4, Page:159-166.
- Diah Laely Astuti. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu, *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Entrepreneurship*, Telkom
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Edisi 1, ANDI, Yogyakarta.
- Gajendra Sharma. 2017. *Global Journal of Management and Business Research: E Marketing*, Volume 17 Issue 2 Version 1.0 tahun 2017 *Service Quality, Satisfaction and Loyalty On Online Marketing: An Empirical Investigation* Isparmo. 2018, *Data Statistik Pengguna Internet di Indonesia 2017*

Hansel Jonathan. 2013. Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel Tbk, Journal the Winners, Vol. 14, No. 2, Hal 1-8

<http://isparmo.web.id/2018/08/01/data-statistik-pengguna-internet-di-indonesia-2017-berdasarkan-survey-apjii/> Berdasarkan Survey APJII diakses pada 3 maret 2020, pukul 21:33 WIB.

I Made Stevana Adi Santhika Sudirman. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar, jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, Udayana Volume 1, Nomor 4, hal 473-488

Juanim, 2004, *Analisis jalur dalam riset pemasaran*, Fakultas Ekonomi Pasundan, Bandung.

Juanim. 2018. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Bandung : Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Pasundan.

Khoim Maulana Hidayah. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas melalui kepuasan pada penumpang brt trans semarang, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Kotler dan Armstrong 2018. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, In. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15e Global Edition. Pearson.

Kris H. Timotius. 2017. Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan. ANDI, Yogyakarta

Mohammad Ibnu Prabowo. 2017. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pengguna bus pariwisata po padang aran), Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang

Rahmat Sulistiyo. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Rami M. Al-dweeri., Zaid M., Ahmad M., Turki M., & Alaa M. 2017. The Impact of EService Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of ESatisfaction and E-Trust, International Journal of Marketing Studies

Rokhmat Subagiyo, SE. 2018. "Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan usaha mikro kecil dan menengah jasa bengkel mobil di Tulungagung Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, CV. Alfabeta. Bandung.

Sumber lain:

Wury Indahsari. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta citra perusahaan dalam membangun loyalitas konsumen PT. KAI, E-Journal Graduate Unpar.