

DAFTAR PUSAKA

- Andriyastuti, S. (2015). Analisis Loyalitas Konsumen Yang Dipengaruhi Kepuasan, Kepercayaan Dan Komitmen Konsumen Studi Pada Pelanggan Transportasi Rosalia Indah, Karanganyar. *Jurnal STEI Ekonomi*, 1-15.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (n.d.). *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survey 2017*. Retrieved Maret 5, 2018, from apjii.or.id: <https://apjii.or.id/survei2017/download/LmtDu6isFnIP2A38aUOfp1WdCQoheH>
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winardi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Center of Reform on Economics (CORE) Indonesia. (n.d.). *BERITA SATU*. Retrieved Maret 10, 2018, from www.coreindonesia.org: <http://www.beritasatu.com/digital-life/398025-2016-nilai-ecommerce-indonesia-rp-319-t.html>
- Christopher, M. (1996). *From Brand to Customer*.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Daryanto, S. (2014). *In Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dhrammesta, B. S. (1999). "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14(No. 3), 73-88.
- Djamaris, A. R. (2016). *Cara Mudah Penulisan Karya Ilmiah dengan MS. Word 2010. (Kuspriyanto, Penyunt.)*. Jakarta Selatan: Universitas Bakrie.
- Farida, J. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Bogor, Indonesia: Ghalia.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen. Edisi kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fullerton, G. &. (2000). *"The Role of Commitment in Service Relationship"*. Kingston, Ontario: School of Business Acadia Universi.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multi variate dengan program IBM SPSS 19 edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2007). *In Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karsono. (2007). Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.1*, 93-110.
- Kim, E. d. (2003). *Customer's Initial Trust in E-Business: How to Measure Customer's Initial Trust*. Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid I (Edisi ke 13 ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Laudon, J. P. (2012). *Management System: Managing the Digital*. New Jersey: PrenticeHall.
- LOVELOCK, C. H., & WRIGHT, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, C. W. (2011). *People, Technology, Strategy 7th edition*. (Pearson, Ed.) Service Marketing.
- Malhotra, N. (2010). *Marketing Research an Applied Orientation, 6th Ed*. New Jersey: Pearson Education.
- Marketeers Indonesia. (2016, Maret). *Apakah Menyenangkan Berbelanja di Traveloka?* Retrieved Maret 10, 2018, from <http://marketeers.com>: <http://marketeers.com/apakah-menyenangkan-berbelanja-di-traveloka/>
- Mayer, R. D. (1995). *An Integratif Model of Organizational Trust*. Academy of Management Review.
- Moreira, S. d. (2014). The Trust-Commitment Challenge In Service Quality-Loyalty Relationship. *Vol.28*.
- Morgan, R. M. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing.
- Mowen, M. M. (2002). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A. V. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions".
- Peppers, D. a. (2004). *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

- Rahmat, H. (2013). Analisis Pengaruh Servqual, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling. *Jurnal Sains dan Seni POMITS*.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Rhenald, K. (2000). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti.
- Saputro, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sekaran. (2006). *Research Method for Business; Metodologi Penelitian untuk Bisnis Jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2007). *Research methods for business : Metodologi penelitian untuk bisnis, edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley dan Sons.
- Setyaningsih. (2014). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pada Produk Fashion. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Surakarta.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial, Cetakan Kedua*. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial, Cetakan Kedua*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics (5th ed.)*. California: Pearson Education Inc.
- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2007). *Using Multivariate Statistic (5th ed)*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis edisi Kedua*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yousafzai, S. Y. (2003). A proposed model of etrust for electronic banking. 847-860.
- Yuliarmi, N. N. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar. 9-28.
- Zikmund, W., Babin, J., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods, 9th edition*. South Western: Cengage Learning.