

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha DH. (2000). *Asas-asas Marketing* (Edisi 3). Yogyakarta: Liberty.
- Chang, H. H., Wang, Y. H., dan Yang, W. Y. (2009). The Impact of e-Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty on e-Marketing: Moderating Effect of Perceived Value. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(4), 423–443.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Vol.100-125.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hallowell, R. (1996). The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*, 7, 27–42.
- Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 2(3), 237–249.
- Hill, Nigel. 1996. *Handbook Of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge: Great Britain at the University Press.
- Iskandar, I. S., Saparso & Wahyoedi, S. (2020). Pengaruh *Service Quality* Dan *Price Perception* Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan, 8(1), 18–25.
- Kandampully, K. (2002). Elektronik Ritel dan Perantara distribusi Layanan yang Melayani Pelanggan dan Penyedia Layanan. *Journal of Management and Strategy*, 3.
- Kotler dan Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.

- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Ed. 12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Jakarta: PT Indeks.
- Lee dan Kao. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Kasus Toko Watson's Personal Care Taiwan). *Universal Journal of Management*, 3(5).
- Lestari, Sri. (2018). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada MNC Play Jakarta. *Cki On Spot*, 11(1), 20–30.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John C dan Minor, M. (2005). *Perilaku Konsumen Jilid 1* (L. Salim (ed.); Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Muzammil, Abdul., Yunus, Mukhlis., & Darsono, Nurdalisa. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 104–133.
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Palmatieret al. (2006). Customer Loyalty in The Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image, *Journal of Contemporary Hospitality Management*. 12/6. pp. 346-351.
- Panjaitan, Efendi dan Lili Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol 11, No. 2.
- Parasuraman, A. Valerie, A. Zeithaml, dan Leonard L, Berry. (1988). A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol. 64. No. 1. 12-40.
- Payne, A. (2001). *The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.

- Pettarani, L. Z., Haming, M., & Ella, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Telkom IndiHome Makassar. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(4), 150–161.
- Polyorat, K., & Sophonsiri, S. (2010). Pengaruh Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas. *Journal of Global Business and Technology*, VI(2), 64.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Reichheld, F.F. & Sasser, W.E., J. (1990). Zero Defections : Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 105–111.
- Reynolds, K.E. dan Arnold, M.J. (2000). Customer Loyalty to The Salesperson and The Stor: Examining Relationship Customers in an Upscale Retail Context. *Journal of Personal Selling and Sales Management*. Vol 20 No. 2. pp. 89-98
- Sayyida, Hermanto, Bambang., Sugiyanto, E. (2015). Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumenep. *Jurnal "Performance" Bisnis & Akuntansi*, V(2), 67–79.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie L. Kanuk. (2008). *Perilaku konsumen* (Edisi 7). Jakarta: PT Indeks.
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sibero, Alexander. (2011). *Kitab Suci Web Programming*. Yogyakarta: Mediakom.
- Sidharta, Lani. (1996). *Internet: Informasi Bebas Hambatan 2*. Jakarta: PT Elex. Media Komputindo.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2002). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka.
- Singh, J. (1991). Understanding the Structure of Consumer Satisfaction Evaluations of Service Delivery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19(3), 223–244.
- Sobel, M. (1982). *Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models*. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological Methodology*. American Sociological Association.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swastika (2005). Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Exellent*) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Skripsi Ekonomi, II(2)*.
- Taylor, S.A. and Baker, T.L. (1994). An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing. Vol. 70*. 163-78.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran* (Edisi 1). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.
- Walker. (2001). *Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*, Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.
- <https://apjii.or.id/>
- <https://id.techinasia.com/>
- <https://maxmonroe.com>
- <https://databoks.katadata.co.id>
- <https://medcom.id>
- <https://telkom.co.id>