

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Ikhbar, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Image Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen*.
- Bahrudin, Zuhro, 2015. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*
- Budiman, Yulianto, Saifi, 2020. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online*.
- Dulkhatif, Haryono, Warso, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study PT Noken Mulia Tama Semarang*.
- Gozhali, Imam., dan Latan, Hengky. 2015. *PARTIAL LEAST SQUARE Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Undip.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Henry Eka, Malik, Minarsih, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Layanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Pealanggan Sebagai Variabel Intervening Study Pada Perusahaan Bengkel Mobil PT Hartono Raya Motor Semarang*.
- Heri Prasuhanda, 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Harga Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Kerajinan Songket BatuBara*.
- Infojek 2019. (2019). Retrieved 5 Oktober 2019, from infojek 2019 Web site: <https://www.infojek.com>
- Jpnn 2019. (2019). Retrieved 5 Oktober 2019 from jpnn 2019 Web site: <https://www.jpnn.com>.
- Nurayni, Widiartanto, 2017. *Pengaruh E-Service , E-Satisfaction dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile KAI Acces Semarang)*.
- Kartono, Halilah, 2020. *Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Bukalapak)*.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2015. *A Framework fot Marketing Management*. 6 ed. United States of America: Pearson High.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

- Maskur, Qomariah, Nursaidah, 2016. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Study Kasus Pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang.*
- Pangaila, Worang, Wenas 2018. *Pengaruh Kualitas Peelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek Study Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Sanjaya, 2016. *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Jasa Bisnis dan Transportasi.*
- Sativa, Astuti, 2016. *Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia).*
- Sangadji dan Sopiah. 2018. *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian.* Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen.* Yogyakarta: ALFABETA cv.
- Sugjiono, 2001. *Metode Penelitian Bisnis Bandung* : CV : Alfabeta, Swastha, Basu, 1999. *Saluran Pemasaran Modern.* Yogyakarta: Liberty Umar, Husein, 2002. *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran.* Edisi 2. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4.* Yogyakarta:ANDI.
- Walangare, Moniharpan, Roring, 2019. *Analisa Pengaruh Faktor Kepuasan, Kepercayaan, dan Peelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di The Coffe Bean Mantos.*