

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Firman, dan Syilvia Deswita (2013). Pengaruh Kepercayaan dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Bukit Tinggi. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis* Volume 2, Nomor 1.
- Bastian, Danny Alexander (2014) Analisa Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol.2,No.1.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Edisi 5. Penerbit Undip : Semarang.
- Harianto, David dan Subagio, H (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 1, (2013) 1-8.
- Ishak, A & Luthfi, Z (2011) Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. Vol 15 No 1.
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas. Jilid 2. Erlangga : Jakarta.
- Lubis, Ivan Octora. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6,Nomor 5.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.
- Mahendra, Muhammad H, Handoyo D W, dan Bulan P. (2014). Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pt Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic* Tahun 2014 Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun 2014, Hal. 1-9.
- Minarti, Sri Ningsih., & Segoro, W. (2014). The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty– The Survey on Student as im3 Users in Depok, Indonesia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 143, 1015-1019.

- Rakasiwi, Eddo. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bmt Perkasya Semarang).
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia group : Jakarta.
- Soelasih, Yasintha (2017). Kepuasan Konsumen Tidak Selalu Membentuk Loyalitas. *Jurnal Manajemen*/Volume XXI, No. 03, Oktober 2017: 363-380.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta : Bandung.
- Sujarweni. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustakabarupress : Yogyakarta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit Andi : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi ke-4. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Apjii.or.id [Internet]. Tersedia dalam : <https://apjii.or.id/content/read/39/264/Survei-internet-APJII-2016> [Diakses 20 September 2017].
- Definisi Logistik [Internet]. Tersedia dalam : <https://id.wikipedia.org/wiki/logistik> [Diakses 20 September 2017].
- Definisi Logistik [Internet]. Tersedia dalam : <https://kargoku.id/pengertian-logistik/> [Diakses 20 September 2017]
- JNE [Internet]. Tersedia dalam : <https://jne.co.id> [Diakses 20 September 2017].