

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, L.D., 2017. Dinamika Trust pada Pemasaran Online di Media Sosial. *Jurnal Komunikasi Indonesia*. Volume V Nomor 1 April 2017 ISSN 2301-9816, 14-25
- Assauri, S., 2011. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. Jakarta
- Cangara, H., 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo. Persada. Jakarta
- Frendy. 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat
- Gantara, G., 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang Pengguna Kartu Seluler IM3). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1 (1), h 40-48.
- Ghozali, I., 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 20. Semarang. BP Undip
- Irwansyah, A., 2013. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Toko On Line Buka Lapak. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 3 (2), h. 128-136
- Kotler, P. and Armstrong, G., 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K.L., 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT Indeks.
- Lupiyoadi, R., 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Permatasari, Y.AI., 2013. Peran Customer Relation Management (CRM) Dalam Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan AUTO 2000 Cabang Sutoyo Malang) *Journal of Economic, Social and Politics*. Universitas Brawijaya 3(2), 31-46
- Priyatno, D., 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta. Mediakom
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Suryani, T., 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta. Graha
- Yusuf, P.M., 2012. *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo persada
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Swastha, dkk., 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Liberty.

Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*.
Yogyakarta. Penerbit Andi

Tjiptono, F., 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi

LAMPIRAN