

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Hermawan. 2012. Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Arief. S. 2012 Manajemen Pemasaran. Jakarta : Kencana.
- Cahill, Caitlin. 2015. *Repositioning Ethical Commitment Participatory Action Reseach as a Relational Praxis of Social Change*. Journal compilation.
- Danang Sunyoto. 2012. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, Kasus Yogyakarta : CAPS.
- Ghozali, Imam 2013 Analisis Multivariat Dengan Menggunakan SPSS V.23. Semarang: UNDIP.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong 2014. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2012 Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono. 2012. Manajemen Perbankan. Yogyakarta: BPFE: UGM.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis, Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. Pengantar Bisnis Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Samuel Tanuwid Jojo. 2013. Analisis Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap *loyalitas online shop* di Surabaya.
- Septiadi Santoso. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan laboratorium klinik populer Surabaya.
- Teuku Fadhil Magistra. 2015. Pengaruh mutu pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas konsumen E-commerce B2C di Jakarta Selatan.