**DAFTAR PUSTAKA**

Basith, Abdul, Srikandi Kumadji, dan Kadarisman Hidayat. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De’Pans Pancake and Waffle di Kota Malang).* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 11 No. 1 Juni 2014

Cardello, D.K., Deanna Kezia dan Siti Meisyaroh. (2017). *Opini Pelanggan Terhadap Kualitas, Kenyamanan Fitur-Fitur Pada Mobil Honda Jazz di Jakarta.* Jurnal Komunikasi Pemasaran, Volume 6 No. 2 Mei 2017

Danang Sunyoto. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Bandung: Satu Nusa.

Ghozali, Imam & Hengky Latan. (2014). *Partial Least Squares: Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0,* Edisi ke-3*.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam & Hengky Latan. (2017). *Partial Least Squares: Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0, Third Edition.* Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam, & Fuad. (2008). *Structural Equation Modelling: Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 4.0*, Edisi ke-2. Semarang. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.

Gunawan, A. S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.

Handoko. (2013)*. Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas*. Yogyakarta: BPFE

Hasil Survey Pertumbuhan Pengguna Internet Tahun 2017. <https://web.kominfo.go.id>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2018.

Jumlah Pengunjung 10 Situs *E-Commerce* di Indonesia. [https://www.cnnindonesia.com](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170315104148-185-200219/peta-persaingan-situs-e-commerce-di-indonesia), diakses pada tanggal 5 Oktober 2018.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016*): Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Kotler, Philip. & Gary Armstrong. (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kurniawati, Dewi., Suharyono, Andriani Kusumawati. (2014). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang).* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 14 No. 2

Lupiyoadi R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Murni, Yanti. (2018). *Analysis of The Influence of Trust, Easiness in Shopping, Product Quality to Customer Satisfaction to Increase in Shopping Consumer Loyalty Online Shopping*. International Journal of Economics, Business and Management Research Vol. 2, No. 04

Putro, Shandy Widjoyo, Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., dan Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9

Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6: Buku 1. Jakarta: Salemba Empat

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6: Buku 2.* Jakarta: Salemba Empat

Sidharta, Iwan dan Boy Suzanto. 2015. *Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Perilaku Konsumen Pada E-Commerce*. Jurnal Computech & Bisnis, Vol 9 No 1

Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality & Satisfaction*, Edisi ke 4. Yogyakarta: ANDI..

Umar, Husein. 2014. *Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* - Vol. 01 No. 02

Windarti, Tias dan Mariaty Ibrahim. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat.* Jom FISIP Volume 4 No. 2

Ziaullah, M., F. Yi, & S. N. Akhter. (2014). *E-Loyalty: The Influence of Product Quality and Delivery Services on E-trust and E-satisfaction in China.* International Journal of Advancements in Research & Technology: Volume 3.