

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. Caps.
- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). *The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector*. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173–177.
- Chase, R. B., JACOBS, F. R., DAN AQUILANO, N. J. (2006). *Operations Manajement For Competitive Advantage*, New York: Mcgraw-Hill.
- Handi Chandra. 2008. *Marketing untuk Orang Kalangan Awam*. Maxikom, Palembang.
- Kartajaya, Hermawan, 2010, *Hermawan Kartajaya on Segmentation: seri Elemen Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka.
- Kartajaya, Hermawan. 2002. *Marketing Edisi Soft Cover*. Bandung: Mizan Media Utama.
- Kotler, P. & Keller, Kevin, L. 2009. *Marketing Management*. Thirteenth Edition. Jakarta: Erlangga
- Leninkumar, V. (2017). *The Relationship Between Customer Satisfaction And Costomer Trust And Customer Loyalty*. *International Journal Of Academic Research In Bussines And Social Sciences*.
- Li, Y. -H., Huang, J.-W., Dan Tsai M.-T,. 2009. *Entrepreneurial Oriie Ntation And Firm Performance*. *Industril Marketing Management*. Jndarmarman.
- Messier, F. William,. Glover, M.Steven, And Prawit, F. Douglas. (2014). *Jasa Audit Dan Assurance*. Jakarta: Selemba Empat

- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pilip, kotler. (2005). *Manajemen pemasaran*. jilid I dan II. PT. Indeks. Jakarta.
- Sangadji, E, M. & Sopiah, 2013. *Customer Behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran* Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Sam, M.F., & Tahir, M.N. (2009). “*Website quality and consumer online purchase of air ticket*”, *international Journal of Basic & Applied Sciences*, 9 (2010), 20-25.
- Santos, J. (2003). *E-Service Quality: A Model of Vistual Service Quality Dimensions Managing Service Quality*, 13.
- Schiffman dan Kanuk. 2011. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks .
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1995). *An integrative model of organizational trust*. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Smilansky, Shaz. 2009. *Experiential Marketing: A Pratical Guide To Interactive Brand Experiences*. Universitas Indiana: Kogan Page.
- Sekaran Dan Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sitepu. 1994. *Analisis Jalur. Unit Pelayanan Statistika*. Bandung: FMIPA UNPAD.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), H. 13
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Bisnis*. Op, Cit, H. 215

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, H. 217
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), H. 81.
- Zeithaml, V., Bitner. dan Gremler. 2013. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*. 6th ed. Mcgraw Hill. New York.
- Jurnal
- Anita Tobagus, (2018), *pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction pada pengguna di situs tokopedia*, AGORA Vol. 6, No. 1, (2018) 1-10.
- Kevin Putra Mahendra, (2018), *pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan cv mitra perkasa utomo*, AGORA Volume 7. No : 1.
- Siregar, Hasrul et all, (2018), *pengaruh experiential marketing terhadap Kepuasan pengguna jasa transportasi Online go-car di kota medan*, Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 30 No 2.
- Wijayanti, Titi. 2012. *Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912*. Skripsi Universitas Muhammadiyah, Purwokerto.