

DAFTAR PUSTAKA

- A.Kurniawan. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis Teori, dan Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Al Fian, J. &. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6).
- Darwin, S. (2014). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-12.
- Gat, G. (2019). Pemanfaatan M-Retailing dengan Dukungan Layanan Cash on Delivery pada Swalayan. *Creative Information Technology Journal*, 4(4), 286-296.
- Griffin, J. (2009). *menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan*. jakarta: erlangga.
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 8(2), 115-128.

- Keller, K. d. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis Teori, dan Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 3(02).
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Majid, A. (2019). Peranan Free Pick Up Service Dan Cash On Delivery Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Di PT. Pos Indonesia (Persero) Lumajang. Available online.
- Philip, K. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Siregar. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Sugiyono. (2008). *Sugiyono. (2008). Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- sugiyono. (2012). *metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*.

Bandung: Alfabeta.

Sunyoto. (2013). *Teori Kuesioner Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku*

Konsumen. Yogyakarta: Unit Penerbit.

Tangkary, S. (2018). *Tangkary, S., Hartono, H., Amelia, R., & Ahmad, D. (2018).*

Keamanan Siber Untuk ECommerce. Jakarta: KOMINFO. jakarta:

KOMINFO.

Tumbel, A. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas

Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang

Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 3(1),

64-79.

