

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). Pemasaran dan Pemasaran Jasa. *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.
- Bressolles, G., & Durrieu, F. (2011). Service quality , customer value and satisfaction relationship revisited for online wine websites. *6th AWBR International Conference*.
- Bulan, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*.
- Christian, M., & Nuari, V. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus: Belanja online Bhinneka.com. *Jurnal Siasat Bisnis*. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art4>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 . Edisi 8. Cetakan ke-8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.
- Kalalo, R. (2013). Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2960>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran Jilid 1*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Mangement. Pearson Edition Limited*.
- Laurent, F. (2016). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK MELALUI KEPUASAN PELANGGAN. *Agora*.
- Manajemen, M. (2019). Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v2i5.4873>
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Go-jek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 1-12
- Mulyaningsih. (2015). Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada

- PT. Pandu Siwi Sentosa Manado. *Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nursalam. (2012). *Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jilid 1*. Salemba Medika. https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6_24
- Octavia, Anna Stasia. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Business Government And Enterprise Service (Bges) PT. Telkom Witel Sultra. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)* <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JUMBO>
- Parimalam, T., & Meenakshi Sundaram, K. (2018). Efficient Clustering Techniques for Web Services Clustering. In *2017 IEEE International Conference on Computational Intelligence and Computing Research, ICCIC 2017*. <https://doi.org/10.1109/ICCIC.2017.8524480>
- Peppard, J. (2000). Customer Relationship Management (CRM) in Financial Services. *European Management Journal*. [https://doi.org/10.1016/S0263-2373\(00\)00013-X](https://doi.org/10.1016/S0263-2373(00)00013-X)
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Sethio, Elwin Dwijaya. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI PERCEIVED VALUE DAN KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA. AGORA.
- Setyaningsih, O. (2014). PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PADA PRODUK FASHION. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.20961/jbm.v14i2.4126>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Zeithalm, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2013). Customer expectations of

service.

Services Marketing.

