

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A, V, Kumar, “*Marketing Research 7th Ed*”, John Willey & Sons, New York, 2000.
- Akbar, Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. “The Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty”. *ABAC Journal* Vol. 29, No. 1 (January-APril 2009, pp24-38).
- Desruelle, P. dan Burgelman, C. J., 2001. *The Impact of E-Commerce on The Value*.
- Fitri, Silvia. 2013. Analisis Pengaruh Pengalaman Menggunakan Layanan Berbasis Ti Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Online Shop Beetesshop Pada Akun Instagram). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program SPSS*. BP UNDIP. Semarang.
- Griffin, Jill. 2003. “*Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*”. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jilid 1. Edisi 4. Erlangga. Jakarta.
- Husain Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z., 2011, Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15. No. 1, Januari 2011.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta.
- Liu, Heng Yih and Wei Tien Hung. 2010. Online Store Trustworthiness and Customer Loyalty: Moderating The Effect of The Customer’s Perception of The Virtual Environment. *African Journal of Business Management* Vol. 4(14), pp. 2915-2920.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock H, Christoper dan lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks kelompok Gramedia. PT. Intermedia. Jakarta.

- Luo, Hanyang and Qiang Lu. 2012. Empirical Research on the Evolution of Consumers' Trust in B2C E-business in China. *Advances in Information Sciences and Service Sciences(AISS)*. Volume4, Number20, Nov 2012.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Morgan, Robert M. dan Shelby D. Hunt. 1994. "The Commitment–Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58, p. 20- 38.
- Mowen, Jhon dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta: Erlangga.
- O'Brien, J.A. dan George, M.Marakas. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.
- Onno W.Purbo dan Aang Arif Wahyudi, 2001, *Mengenal E-commerce*, Jakarta, Elex Media Komputindo, Hal.1-2.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Luwes Purwodadi). *Dokumen Karya Ilmiah*. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.
- Rahmi, Mehdi, Olfat Ganji Bidmeshk, and Farshid Mirzaalin. 2012. A Proposed Model of Customer E-loyalty Measurement in Internet Banking. *Life Science Journal* 2012;9(4).
- Rofiq, Ainur. 2007. Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-commerce (Studi pada Pelanggan E-commerce di Indonesia). *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas: Brawijaya. Malang.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Liat foto
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Setyawan, Bagus Dwi. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Sugiati, Tinik, Armanu Thoyib, Djumiilah Hadiwidjojo, dan Margono Setiawan. 2013. The Role of Customer Value on Satisfaction and Loyalty (Study on Hypermart's Customers). *International Journal of Business and Management Invention*, Vol 2. Pp 65-70.
- Sulisyanto. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Taylor, Steven. A., Celuch, Kevin, dan Goodwin Stephen, 2004, The Important of Brand Equity to Customer Loyalty. *Journal of Product and Brand Management*, Volume 13, No 4.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi-1, Banyumedia, Malang-Jakarta Timur.

<http://bisnis.liputan6.com/read/2431966/masuk-situs-terbesar-ini-keuntungan-bertransaksi-di-bukalapak#> diakses tanggal 24 Maret 2016.

<http://puskakom.ui.ac.id/publikasi/rilis-pers-hasil-survey-profil-pengguna-internet-di-indonesia-2014-oleh-apjii-bekerja-sama-dengan-pusat-kajian-komunikasi-universitas-indonesia.html> diakses tanggal 24 Maret 2016.

<http://startupbisnis.com/data-statistik-mengenai-pertumbuhan-pangsa-pasar-e-commerce-di-indonesia-saat-ini/> diakses tanggal 24 Maret 2016.

https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik diakses tanggal 25 Maret 2016.

<http://tekno.liputan6.com/read/2519790/orang-indonesia-paling-banyak-jadi-korban-penipuan-online> diakses tanggal 25 Maret 2016.

<http://www.alexa.com/topsites/countries/ID> diakses tanggal 25 Maret 2016.