

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Munandar. 2001. Psikologi Industri dan Organisasi. Depok:Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).
- Andy. 2014. *Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online*. Jurnal administrasi Bisnis.Volume 8 nomor 2.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Baroroh, Ali.2013. *Analisis Multivariate dan Time Series SPSS 21*. Jakarta Elex Media Komputindo
- Bitner, Marry. Jo., 1992. Servicescape: The Impact Of Physical Surrounding OnCustomer and Employees. *Journal Of Marketing*, 56 (2), 57-71.
- Boyd, et. al. 2000. *Manajemen Pemasaran; Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Erlangga. Jakarta.
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Desthari. 2019. *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui Aplikasi Shopee*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 7 nomor 1. ISSN : 2355- 5408.
- Dino. 2017. *Pengaruh Kepercayaan, keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Online Store Lazada Sebagai e- Commerce terpercaya di Indonesia*. *Jurnal Simki Ekonomic*. Volume 1 Nomor 5.
- Fitzsimmons, James A dan Mona J Fitzsimmons, 2006, *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*, The McGraw-Hill International Edition.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam. 2013. *Analisis Multivariate dan Aplikasi SPSS 19*. Yogyakarta: BPEE
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Erlangga

- Hamni. 2018. *Pengaruh Kemudahan dan harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian Secara Online, Studi kasus mahasiswa belanja online*. Padang Sidempuan. Volume 4 Nomor 1. ISSN : 2549- 9270
- Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, Alfabeta.
- Jarvenpaa, S. L., Tractinsky, N.Saarinen, L.,and Vitale, M., 1999, “Consumer Trust in An Internet Store: A Cross-Cultural Validation.” *Journal of Computer- Mediated Communication*, 5(2).
- Juhaeri. 2014. *Pengaruh Pemasaran online, dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen. Volume 1 nomor 2.
- Iful dan Budhi. 2015. *pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4, Nomor 12
- Istijanto, M.M.,M.Com. (2005), *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler , Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2008. *Prinsip –prinsip pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Alih bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, H. Christopher. & Lauren. A. Wright.,(2006). *Principles of Service Marketing and Management*, Second Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2011.*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat.
- McKnight, D. H., Cummings, L. L., and Chervany, N. L. (1998). Initial Trust Formation in New Organizational Relationships. *Academy of Management Review*, 23, 473-490.
- Munandar. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok : Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).
- Natalia (2013). *kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan pengaruhnyaterhadap keputusan pembelian sepeda motor suzuki satria fu150 di kota manado*. Jurnal EMBA 1069 Vol.1 No.3
- Parasuraman.,V Zeithaml.&L Berry. (1985),A Conceptuual model of service quality and its implications for futureresearch, *Journal Of Marketing*, Vol 49.

- Polla, Mananeke dan Taroreh. 2018. *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian Pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea*. Jurnal EMBA. Volume 6 Nomor 4. ISSN : 2303- 1174.
- Sandy dan Irvan (2015). *pengaruh harga, lokasi, promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada toko komputer game zone mega mall manado*. Jurnal EMBA Vol.3 No.3
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Schiffman, L, G.dan,L. L. Kanuk. 2009. *Persepsi kualitas,Consumer Behavior*. New Jersey: Perason Prestice Hall.
- Sendy 2017. *Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada btn kantor cabang surabaya KCP Mojokerto*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 01 Nomor 01
- Setyarko, Yugi 2016. *Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara online*. Jurnal Ekonomika dan Manajemen. Volume 05 nomor 2 ISSN 2252- 6226.
- Sugiyono, Eri Wibowo, 2004, *Statistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya Dengan SPSS 10,0 For Windows*, Cetakan Keempat, Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* . CV. . Bandung, Alfabeta
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, F. 2008.*Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogya
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.