

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zaenal. 2018. Mohon Bantuan Bukalapak atas Penipuan oleh Pelapak. <https://mediakonsumen.com/2018/09/07/surat-pembaca/mohon-bantuan-bukalapak-atas-penipuan-oleh-pelapak diakses Januari 2019>
- Christian, Michael dan Nuari, Vincent. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.Com. *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 20 No. 1, Januari*
- Fitriyana, Fina, Mustafid dan Suparti. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Menggunakan *Structural Equation Modeling*. *Jurnal Gaussian, Volume 2, Nomor 2, April 2013, Halaman 98-108 Online di: http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian*
- Ghozali, Imam 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS) Dilengkapi Software Smartpls 3.00 Xistat 2014 dan WarpPLS 4.0*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Universitas Diponegoro Semarang
- Ghozali, I., & Latan, H. 2015. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How To earn it, How To Keep It I*” Mc. Graw Hill, Kentucky.
- . 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cetakan 1 Yogyakarta : CAPS
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2014. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Herjanto, Eddy. 2006. *Manajemen Operasi*. Edisi Ketiga. Jakarta : Grasindo
- Heryanto, Tri. 2019. Lemahnya Usaha Pencegahan Penipuan dari Bukalapak Terhadap Pembeli. <https://mediakonsumen.com/2019/02/02/surat-pembaca/lemahnya-usaha-pencegahan-penipuan-dari-bukalapak-terhadap-pembeli diakses Januari 2019>**

- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Ichsan, M., Jumhur, H. M., Hum, M., & Dharmoputra, S. 2018. Pengaruh Consumer Online Rating And Review Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Marketplace Tokopedia Di Wilayah DKI Jakarta. *E-Proceeding of Management : Vol.5 No.2 Agustus*, 1828–1835.
- Ikranegara, D. P. 2017. Pengaruh Orientasi Belanja, Kepercayaan Online, Dan Pengalaman Pembelian Terhadap Minat Beli Secara Online (Studi Kasus Pada Toko Online Bukalapak). *Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Jamaluddin, dan Ruswanti, Endang. 2017. Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 19, Issue 5. Ver. I (May. 2017), PP 23-33 www.iosrjournals.org*
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kulsum, Umie dan Syah, Tantri Yanuar Rahmat. 2017. The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org // Volume 6 Issue 3 // March. 2017 // PP—41-50*
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ke 3 Jakarta : Salemba Empat.
- Nalia. 2018. Dana Hilang di Bukalapak. <https://mediakonsumen.com/2018/01/09/surat-pembaca/penipuan-di-bukalapak> diakses Januari 2019
- Novianti, Endri, dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb. ISSN : 2088-1231, E-ISSN: 2460-5328. DOI: dx.doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006*

- Osman, Zahir dan Sentosa, Ilham . 2014. Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Commercial Banking Industry. *International Journal of Economics, Finance and Management VOL. 3, NO. 2, March, ISSN 2307-2466*
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS 20*. Elex Media Komputerindo. Jakarta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafriza, Yudi Dan Widodo, Teguh. 2018. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepercayaan Untuk Meningkatkan *Repurchase* (Study Pada Lazada.Co.Id). *e-Proceeding of Management : Vol.5, No.3 Desember*.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : Andi
- Puspitasari, An Nisaa, Kumadji, Srikandi Dan Sunarti, Dan. 2013. Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Nilai Yang Dipersepsikan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada *Online Shop* Studi pada Pelanggan Toko Sepatu Wanita www.iwearup.com. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol 5 No 2 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/231>
- Widowati, Hapsari Yuli. 2016. Analisis Faktor Pembentuk E-Loyalty. *AJIE - Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship (e-ISSN: 2477- 0574 ; p-ISSN: 2477-3824) Vol. 01, No. 02, May 2016*
- <http://student.blog.dinus.ac.id/> , diakses Maret 2019)
- <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>, diakses Maret 2019
- <https://www.aviantorichad.com/2015/11/pengalaman-belanja-online-cepat-gampang-dan-aman-di-bukalapakcom.html>, diakses Januari 2019