

## Daftar Pustaka

- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1).
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. (2010). Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289–300.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.10.001>
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 / E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- Elrado, M., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2), 1–9.
- Fasochah, & Harnoto. (2013). NALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA RS DARUL ISTIQOMAH KALIWUNGU KENDAL). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 34.
- Fibrianto, L. (2011). ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUS DAMRI KOTA SEMARANG (Studi pada penumpang Bus Damri kota Semarang). FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships. *American Marketing Association*, 58(2), 1–19.
- Harefa, M. H. (2012). Nilai Pelanggan. Retrieved September 16, 2018, from <http://mental-harnis.blogspot.com/2012/06/nilai-pelanggan.html>
- Hartono, H., Hutomo, K., & Mayangsari, M. (2012). PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN PADA PERUSAHAAN ” DENGAN MENETAPKAN ALUMNI DAN MAHASISWA UNIVERSITAS BINA NUSANTARA SEBAGAI OBJEK PENELITIAN Hendry Hartono ; Karyana Hutomo ; Marshelia Mayangsari. *Binus Business Review*, 3(2), 882–897.
- Hermawan, H. (2015). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria di Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 143–161.
- Katadata.co.id. (2018). Chatting, Aplikasi Paling Digemari Masyarakat Indonesia. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/21/chatting-aplikasi-paling-digemari-masyarakat-indonesia>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *manajemen pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT . Telkomsel di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 61–74.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, D. F. (1995). AN INTEGRATIVE MODEL OF ORGANIZATIONAL TRUST. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Oke, A. O., Kamolshotiros, P., & Popoola, O. Y. (2016). Consumer behaviour towards decision making and loyalty to particular brands. *International Review of Management and Marketing*., 6(S4), 43–52.
- Palilati, A. (2007). Costumer value and Satisfaction in Public Banks. *Journal Marketing*, 09, 73–81.
- Pertiwi, W. K. (2018). Riset Ungkap Pola Pemakaian Medsos Orang Indonesia. *Kompas.Com*. Retrieved from <https://tekno.kompas.com/read/2018/03/01/10340027/riset-ungkap-pola-pemakaian-medsos-orang-indonesia>
- Rachmawati, R. (2011). Peranan bauran pemasaran (marketing mix) terhadap peningkatan penjualan (sebuah kajian terhadap bisnis restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik*, 2(2), 143–150. <https://doi.org/1869>
- Risky Nurhayati. (2011). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2009 pengguna Handphone Merek Nokia)*. UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN.”
- Sekaran, Uma dan Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business* (sixth). United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung : Afabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sundari, T. (2010). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Wanita Pada Klinik Kecantikan*”. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha, 3, 64–79.
- Utami, D. N. (2018, November 12). Indonesia Hobi Chatting, WhatsApp Nomor Satu. *Gadgetbisnis.Com*, pp. 143–150. <https://doi.org/1869>

Wicak, H. (2014, November 24). Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia. *Kominfo.Go.Id*. Retrieved from [https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan_media)

Wulandari, N. L. L., Negara, I. M. K., & Dewi, L. G. L. K. (2016). PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN PENGGUNA LAYANAN BOOKING.COM, *4*(2), 88–93.

