

## DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. (2009). **Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)**. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung. .
- APJII. (2019). Hasil Survei Internet APJII 2018. <https://apjii.or.id/survei2017/> ( 3 November 2019).
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty : *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga. Gujarati, Damodar. 2004. Basic Econometrics (Ekonometrika Dasar). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gaffar, Vanessa. (2007). CRM dan MPR Hotel. Alfabeta: Bandung.
- Kotler dan Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- McLeod, R dan Schell, G. P. 2004. **Management Information Systems. Ninth Edition**. New Jersey : Pearson Education Inc.
- McKnight, D.H., Choudhury, V., Kacmar, C. 2002. **Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology**. Information

Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Jakarta

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. (2010). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_. (2011)“*Manajemen dan Strategi Merek*”. Penerbit Andi Offset,  
Yogyakarta,

\_\_\_\_\_. (2013). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Bayumedi Publishing

\_\_\_\_\_, Chandra, G. (2012). *Service: Quality Satisfacton*. Yogyakarta: Andi

Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, dan D. D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. 6 ed. New York: McGraw-Hill Education.