

DAFTAR PUSTAKA

- Anastuti, K. U., Arifin, Z., & Wilopo. (2014). Pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis* 7 (1), 1–9.
- Anggraini, f & Ruzikna (2015) Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koran Harian Riau Pos . *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*. 3 (1)
- Ario (2019) <https://timlo.net/baca/49461/loyalitas-konsumen-apple-turun-di-titik-terendah/>
Diakses pada tanggal 20 Juni 2020
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ba, S. dan Pavlou P. A. (2002). Evidence of the Effect of Trust Building Technology in Electronic Markets: Price Premiums and Buyer Behavior. *MIS quarterly* 26 (3), pp. 243-268
- Bahrudin, M & Zuhro, S (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaitas Pelangan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. 3 (1)
- Barkatulah, A H (2008) *Hukum Perlindungan Konsumen , Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Nusa Media, Bandung
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Brusco, J. M. (2010). *Using Smartphone Applications in Perioperative Practice*. *AORN Journal*, 92(5), 503–508. doi:10.1016/j.aorn.2010.09.001
- Chapman, J dan Wahlers, R (1999), “A Revision and Empirical Test of the Extended Price Perceived Quality Model” *Journal of Marketing*.
- Chu, P. Y., & Chiu, J. F. (2003). Factors Influencing Household Waste Recycling Behavior: Test of an Integrated Model. *Journal of Applied Social Psychology*, 33, 604-626.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. doi:10.2307/1252296
- Crosby, L.A., Evans, K.R. and Cowles, D. (1990) Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*, 54, 68-81. <http://dx.doi.org/10.2307/1251817>
- Doney, P M & Cannon, J P (1997) An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships *Journal of Marketing* . 61 (2) pp. 35-5
- Doyo, P. 2006. *Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Andi. Yogyakarta

- Ferrinadewi, E . (2005). Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. 7(1)
- Ernawati, N & Kurniasari, N.(2012). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q MAN*, 1 (3) , 57-68.
- Gaffar, V. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Ganesan, S. (1994) Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships. *The Journal of Marketing*, 58, 1-19. <http://dx.doi.org/10.2307/1252265>
- Gifary, S & Iis, K N (2015) Intensitas Penggunaan Smartphone Terhadap Perilaku Komunikasi .*Jurnal Sosioteknologi* 14 (2)
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : McGraw-Hill.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*.Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Handayani, S. (2012). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai. *Jurnal Non Eksakta* 4 (1)
- Harumi, S M Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*. 8 (2)
- Harapap, Z. Soegoto, A S & Rotinsulu, J J (2014) Citra merek, Ekuitas Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Indomie di kecamatan malalayang 1 barat manado. *Emba* 2(2)
- Hernawan, B (2019) <https://makemac.grid.id/read/211789180/survey-tunjukkan-tingkat-loyalitas-pengguna-iphone-turun-drastis> Diakses pada tanggal 12 Agustus 2020
- Husein, U (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* . 01 (02)
- Kotler & Keller (2012). *Manajemen Pemasaran* Edisi 12. Jakarta Erlangga
- Kristo, F Y (2020). [M.detik.com/inet/consumer.d-4801498/penjualan-iphone-anjlok-10-apa-penyebabnya](https://www.detik.com/inet/consumer.d-4801498/penjualan-iphone-anjlok-10-apa-penyebabnya)
Diakses pada tanggal 12 Agustus 2020
- Ishak, A., dan Luthfi, Z., (2011), Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, 15 (1).

- Laksana, N C (2019) <https://www.tek.id/tek/pengguna-iphone-banyak-yang-hijrah-ke-android-b1Xjy9eWP>
Diakses pada tanggal 13 Agustus 2020
- Laksono, P & Kusrini (2012). Perancangan Aplikasi Mobile Informasi Gempa Bumi Berbasis Android OS 2.3. *Jurnal Dasi* . 13 (3)
- Lau, G. T. and Lee, S. H. 1999. Consumer trust in the brand and the link to brand loyalty. *Journal of Market Focused Management*, 4 341-370.
- Lestari, R (2020) <https://www.medcom.id/rona/kesehatan/zNAYnA6N-gadget-sehat-pada-remaja-di-masa-pandemi>
Diakses pada Tanggal 12 Agustus 2020
- Lipsus, Internet (2019) <https://websindo.com/indonesia-digital-2019-tinjauan-umum/>
Diakses 12 Agustus 2020
- Liu, A. H. & Leach. (2001) .“Developing Loyal Customers with a Value-Adding Sales Force: Examining Customer Satisfaction and the Perceived Credibility of Consultative Salespeople”. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 22 (2)
- Maridiyono, A (2015) Determinansi Faktor-faktor Loyalitas pelanggan pada ADA Swalayan. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*. 4 (2)
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). *An Integrative Model of Organizational Trust*. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709. doi:10.2307/258792
- McCarthy, E J dan Perreault. W D (1995). *Intisari pemasaran: sebuah ancangan manajerial global*. Jakarta : Binaparu angkasa.
- McKnight,H D., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). *The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model*. *The Journal of Strategic Information Systems*, 11(3-4), 297–323. doi:10.1016/s0963-8687(02)00020-3
- Morgan, R.M. & Hunt, S.D. (1994), “The commitment-trust theory of relationship marketing”, *Journal of Marketing*, 58 (3), pp. 20-38.
- Nugraha, A P (2018). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Smartphone Dalam Akativitas Belajar Mahasiswa Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. *E-Jurnal Prodi Teknologi Pendidikan*. 7 (3)
- Nurullaili, N & Wijayanto, A (2013)., "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (1)
- Rahmayani, S (2015) https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan_media

Diakses pada Tanggal 12 Agustus 2020

Plank, E.R., Reid, D.A dan Pullins, E.B., (1999) Perceived Trust in Business -to - Business Sales: A New Measure, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 12 (3) .

Sambudi, B (2020) <https://www.kompas.com/briansambudi/5e894d9bd541df76a9272f32/iphone-adalah-teknologi-smartphone-sempurna-di-zaman-ini>

Diakses pada tanggal 13 Agustus 2020

Saputri, M E & Pranata, T R (2014) Pengaruh Brand Image Terhadap Kesetiaan Pengguna Smartphone Iphone . *Jurnal Socioteknologi*. 13 (3)

Sawyer, S.C and Williams, B.Kand. 2011. “*Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers & Communications. (9th edition)*”. New York: McGraw-Hill.

Scelhase, R (2000) Customer satisfaction in business-to-business marketing: The case of retail organizations and their suppliers *Journal of Business & Industrial Marketing*, 15(2/3), 106–121. doi:10.1108/08858620010316822

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

Siswoyo, E (2009). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Pada PT Bank Jateng Pemuda Semarang”,

Sunarto (2006) *pengantar Manajemen*. Bandung : CV Alfabeta

Susanto, A & Mariana, N. (2013). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Aksesoris Handphone Berbasis Web Pada Dazzle Cellular Semarang. *Jurnal Dinamika Informatika*. 5(I). 1-6.

Temporal, P & Martin, T. (2012). *Romancing The Customer. Terjemahan Kusnandar*. Jakarta :Salemba Empat.

Tumbel, C M (2016) Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi Pada Koperasi Glaistygil Manado) . *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 16 (3)

Untari, P H (2020). <https://techno.okezone.com/read/2020/04/02/207/2192803/riset-ungkap-penggunaan-internet-meningkat-saat-pandemi-covid-19>
Diakses pada Tanggal 12 Agustus 2020

Widjaja. (2009). *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.