

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Creswell, John.W (2010). *Research Design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ferrinadewi, Erna. (2008). *Merek dan Psikologi Konsumen (Implikasi pada strategi pemasaran)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Penerbit Media Pressindo.
- Kartajaya, Hermawan. (2004). *On Brand. Seri 9 Elemen Marketing*. Penerbit Mizan dan Mark Plus& Co: Bandung.
- Kotler Philip–Amstrong. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kristianto, Paulus Lilik. (2011). *Psikologi Pemasaran (Integrasi Ilmu psikologi dalam kegiatan pemasaran)*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Mulyatiningsih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Purbo, Onno W. dan Aang Arif Wahyudi. (2001). *Mengenal E-Commerce*. Jakarta : Penerbit Elex Media Komputindo
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan., Kuncoro, Engkos Achmad. (2011). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Path Analysis (Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi Menggunakan SPSS)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business*. (Buku 2 – Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.

- Sumarwan, Ujang., dkk. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen Seri: I*. Bogor: PT Penerbit IPB Press
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). *Analisis Validitas & Asumsi Klasik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Taniredja, Tukiran., & Mustafidah, Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Tony. (2012). *Cepat Menguasai SPSS 20 Untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

Jurnal:

- Akbar, Mohammad Muzahid., Parvez, Noorjahan. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol. 29, No. 1 (January-April). 24-38
- Sahmono, Amru., Manalu, Boang., Sumarwan, Ujang., Imam Suroso, Arif. (2007). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online*. Jurnal Manajemen dan Agribisnis, Vol. 4 No.2 Oktober 2007. 67-80.
- Ishak, Asmai., Luthfi, Zhafiri. (2005). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi Switching Costs*. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 15 No.1 Januari 2011. 55-66.
- Morgan, R.M., and Hunt, S.D. (1994), "*The commitment-trust theory of relationship marketing*," *Journal of Marketing*, Vol 58, 20-38.

- Power, John., Whelan, Susan. (2005). *A conceptual model of the influence of brand trust on the relationship between customer & company image*. Academy of Marketing Conference (AM2005) School of Marketing,, Dublin Institute of Technology, Dublin, Ireland July 5th – 8th 2005. 1-14.
- Rafiq, Muhammad. 2009. *Pengaruh Kepercayaan Konsumen pada Merek terhadap Loyalitas Merek*. Kumpulan Artikel Seminar Pemasaran. 27-76.
- Semuel, Hatane., Wijaya, Nadya. (2009). *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.4 No.1 April 2009. 23-37.
- Tarigan, Joshua. 2008. *User Satisfaction Using WebQual Intrument: A Research on Stock Exchange of Thailand*. Petra Christian University. Surabaya. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 10, No. 1, (Mei). 34-47.
- Tjahyadi, Rully Arlan. 2006. *“Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek”*. Jurnal Manajemen, Vol. 6, No. 1 (November), 65-78.
- Wismantoro, Yohan. (2011). *Analisis Perceived Quality terhadap Loyalitas: Trust dan Satisfaction sebagai Mediator*. MEDIA Ekonomi & Teknologi Informasi Vol. 17 No. 1 Maret 2011. 93-104.

Skripsi:

- Ardiana, Riszky. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy di Kota Cimahi Tahun 2011*. Skripsi S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informasi Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.

- Maharani, Rena. 2012. Peran Strategi Customer Bonding dan Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Skripsi S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informasi Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.
- Maulin Ayu Wardani, Imas. 2012. Penggunaan Facebook sebagai Layanan Speedy dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy Jawa Tengah dan DIY. Skripsi S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informasi Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.
- Purnama, Lukhi. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Panorama Lembang. Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia: tidak diterbitkan.
- Trie Hartandi, Charry. 2010. Dampak Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek pada ZTE Asia Pasifik R&D *Training Center* Bandung. Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia: tidak diterbitkan.

Internet:

- http://support.kaskus.co.id/about/about_kaskus.html [15 Mei 2013]
- http://support.kaskus.co.id/about/sejarah_kaskus.html#content [15 Mei 2013]
- <http://kaskus.co.id> [3 Maret 2013]
- www.internetworldstats.com/stats3.htm [4 Maret 2013]
- <http://dailysocial.net/post/25-triliun-rupiah-nilai-transaksi-e-commerce-indonesia-tahun-2012> [4 Maret 2013]
- <http://banjarماسin.tribunnews.com/2012/11/25/transaksi-fjb-kaskus-rp-575-miliar-per-bulan>, [4 Maret 2013]
- <http://www.kaskus.co.id/fjb> [4 Maret 2013]

<http://www.apjii.or.id/v2/index.php/read/article/apjii-at-media/131/orang-indonesia-belum-hobi-belanja-online.html>, [16 Maret 2013]

<http://m.bisnis.com/articles/belanja-online-kepercayaan-masih-jadi-persoalan>
[16 Maret 2013]

<http://www.apjii.or.id/v2/index.php/read/article/apjii-at-media/135/2012-pengguna-internet-indonesia-capai-63-juta.html> [18 Juni 2013]

<http://www.budpar.go.id/asp/detil.asp?c=16&id=2282> [18 Juni 2013]

<http://www.tempo.co/read/news/2012/11/25/072443982/Market-Place-Si-Pengganti-FJB-Kaskus> [18 Juni 2013]

<http://teknologi.news.viva.co.id/news/read/332378-kaskus-siap-luncurkan-market-place> [18 Juni 2013]

<http://businesslounge.co/?p=6501> [23 Juni 2013]

<http://swa.co.id/business-strategy/menciptakan-emosi-positif-bagi-konsumen>,
[23 Juni 2013]

<http://www.trenologi.com/2013041513665/kemudahan-hal-lain-yang-penting-dalam-e-commerce/> [23 Juni 2013]