

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, dkk, 2009, *Public Relatios Praktis*, Widya Pajajaran, Bandung
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management*(terjemahan:Arief Subianto), Bayumedia Publishing.
- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Herimanto, Bambang. 2007. *PR dalam Organisasi*. Santusta. Yogyakarta.
- Hidayat, Rahmat. (2010). *Cara Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian Website*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kompas, Granedia
- Kotler, Philip & Amstrong. 2008. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Erlangga : Jakarta.
- Kriyantono, Rahmat 2010. *Teknis Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran, Kencana* : Jakarta.
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi. 2015. *Mengenal E-commerce*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2010. *Riset Pemasaran*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada : Depok.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvindo : Jakarta. Universitas Diponegoro.

## **Jurnal**

- Alvi Fitriyah. 2017. *Pengaruh Pelayanan Customer Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan Dunkin Donuts Fatmawati.*
- Baskara.I.P., Hariadi.G. 2014. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Akan Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Social Networking Websites) ( Studi Pada Mahasiswa Di Kota Semarang).* Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro, pp : 1- 15.
- Denanissa Virta Apriandini. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations Terhadap Kepercayaan Pelanggan PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE).*
- Hana Dian Pratiwi. 2013. *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Website Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen Dalam Bertransaksi Secara Online.*
- Muhammad Said Jundi. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Nilai yang dipersepsikan sebagai Mediasi Pada Toko Online Lazada.co.id.*
- Murwatiningsih. dan E.P.Apriliani. 2013. *Pengaruh Risiko Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Konsumen.* Jurnal Dinamika Manajemen, 4(2), pp : 184-191.
- Nina Agustina. 2016. *Kualitas Layanan Website E-commerce Lazada.co.id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual.*

## **Sumber lain**

- <http://www.zalora.co.id>
- <http://female.kompas.com> (diakses pada 14 Februari 2018)
- <http://teknologi.metrotvnews.com> (diakses pada 20 Maret 2018)
- <http://www.ilmuonedata.com> (diakses pada 20 Maret 2018)
- <https://id.techinasia.com> (diakses pada 15 Februari 2018)
- <https://www.idea.or.id> (diakses pada 16 Maret 2018)