

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- A. Shimp, Terence. 2014. *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam Periklanan dan Promosi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Adrian, Payne. 2010. *Pemasaran Jasa : The Essence of Service Marketing*. Terjemahan Fandy Tjiptono. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode penelitian manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Barnes, James, G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*, Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta.
- Bilson, Simamora. 2011. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Buchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Chao, Ren-Fang. Wu, Tai-Chi. & Yen, Wei-Ti. 2015. Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan (KTV/ Karaoke Television). *The Journal of Global Business Management*. Volume 11 Number 1.
- Danang, Sunyoto. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Dennisa, Eugenia Andrea. & Santoso, Suryono Budi. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). E-journal. *Diponegoro Journal of Management*. ISSN (Online): 2337-3792. Vol.05 No.03.
- Dewi, Kiki Amelia Nurmala. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Sidoarjo). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol.9 No.1.

- Enggarwati, Pramita. Sumiati. & Sunaryo. 2017. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di mediasi oleh Kepuasan Konsumen (Studi Pada Butik Zoya Di Kota Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4 No.1.
- Fajarianto, Bayu. Lubis, Nawazirul & Saryadi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor Tembalang Semarang). E-journal. *Diponegoro Journal of social and politic*.
- Feriati, Desi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Pada Industri Kuliner di Jakarta Barat). Universitas Esa Unggul. *Skripsi*.
- Ferryday. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di PT. BII Finance Center. Universitas Esa Unggul. *Skripsi*.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Frontier Consulting Group*. 2016. Top Brand Index Jasa Transportasi *Online*.http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2. Diakses pada tanggal 05 Maret 2018.
- Frontier Consulting Group*. 2017. Top Brand Index Jasa Transportasi *Online*.http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2. Diakses pada tanggal 05 Maret 2018.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta : PPM.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya dan teman-teman. Jakarta: Erlangga
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing Dan Kasus Kasus Pilihan*. Cetakan Kedua. Jakarta: CAPS.
- Hasyim. Anindita, Rina. 2009. *Prinsip – prinsip dasar metode riset bidang pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: UIEU-University Press.

- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan ke 4. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane, Keller. 2016. *Marketing Management, Global Marketing*. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Phillip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntari, Bela Dwi. Kumadji, Srikandi & Hidayat, Kadarisman. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 36 No. 1*.
- Kurniawati, Dewi. Suharyono & Kusumawati, Andriani. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 14 No. 2*.
- Laila, Uun Nur. Rachma, N. & Priyono, Achmad Agus. 2017. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan McDonald's MT Haryono) *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen. Vol. 06 No. 2*.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Mowen, J. C dan M. Minor (Terjemahan). 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jakarta : Erlangga.
- Nugroho J, Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Prenada Media.
- Parasuraman, A. 2013. A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For future Research. *Journal Of Marketing*
- Priyatno, Duwi. 2014. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

- Pusparani, Putu Ayu Yulia. & Rastini, Ni Made. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single LENS Reflex (DSLR) di Kota Denpasar. *E-Jurnal Universitas Udayana*. Vol.3 No.5.
- Quadratullah, Mohammad Farhan. 2013. *Analisis Regresi Terapan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Rahayu, Sri. 2015. The Effect of Promotion, Service Quality, Brand Image on the Satisfaction of the Tourists Visiting the City Palembang and the Implication on Their Loyalty to the Visited Resorts. *Journal of Business and Economics*. ISSN 2155-7950. Vol.6 No.4.
- Rahmatina, Missfala. Saryadi & Listyorini, Sari. 2016. Pengaruh *Brand Image* dan *Perceived Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia). *E-journal Universitas Diponegoro* Vol. 5 No. 1.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Safitri, Erwina. Rahayu, Mintarti. & Indrawati, Nur Khusniyah. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Samsung *Service Center* di Kota Malang) *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sawitri, N. P. Yasa, N. N. K. Jawas, Abdulah. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari *Accommodation* di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 1, Februari.
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, Inka Janita. Suharyono & Kusumawati, Andrianti. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/ Vol. 15 No. 1.
- Setiadi, Gunung. W, Djoko, Handoyo. & Ngatno. 2015. Pengaruh *Emotional Branding*, Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan

- Melalui Kepuasan Pelanggan J.CO Java Mall Semarang. E-Journal. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*. Vol.4 No.4.
- Setyowati , Erni. & Wiyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada PT. JNE cabang Solo. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol.18 No.2.
- Shandra, Metta Padyawati Kusuma & Murwatiningsih. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Taksi New Atlas di Semarang). *Jurnal Manajemen*. Vol. 5 No. 1, ISSN 2252-6552.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulibhavi, Basavaraj. & K, Shivashankar. 2017. The Effect of Brand Image and Trust on Customers Loyalty : A Study on Private Label Brands in Hubli-Dharwad Conglomerate City of Karnataka. *Journal of Engineering Research and Application*. ISSN : 2248-9622. Vol.7 No.9.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:CAPS.
- Supranto dan Limakrisna, Nandan. 2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius, Chandra. 2016. *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Utami , Ayu Arunika. & Khasanah, Imroatul. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Pengguna Apple iPhone di Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang). E-Journal. *Diponegoro Journal of Management*. Vol.05 No.03. ISSN (Online): 2337-3806.
- Vanessa, Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Wikipedia*. 2018. Grab. [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)). Diakses pada tanggal 05 Maret 2018.
- Worodiyanti, N. W. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elladerma *Skin Care* Malang. *e-Journal*. Volume 05 Nomer 01 Tahun 2016, Edisi Yudisium Periode Juli , hal 23-28. Universitas Negeri Surabaya.
- Yana, Ravita Dwi. Suharyono. & Abdillah, Yusri. 2015. Pengaruh Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survei pada konsumen produk busana muslim Dian Pelangi di Malaysia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.21 No.1.
- Yudhya, Thomas Budhyawan. 2017. The Effects Of Service Quality and Brand Image toward Consumer Loyalty (Study at consumers of smartphone OPPO in Bandung, Indonesia). *Proceedings of the International Conference on E-Business, Marketing and Branding*. ISBN: 978-1-943579-97-6.
- Zilfia, Y. E. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Meliaara di Bandar Lampung. Universitas Lampung, *skripsi*.