

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid Harun. 2017. Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, Vol 1 No. 2 September 2017, ISSN : 2355-0295, E-ISSN : 2549-8932.
- Anindita, Rina, dan Hasyim, 2009. *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Edisi pertama. Jakarta: UIEU-University Press.
- Andrianto Rifky Reza. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Konsumen pada PT. JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* Vol. 3 No. 9.
- Bahar, Taslim, Kusbiantoro, Tamim dan Frazilla. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal. *Simposium XII FSTPT*, Universitas Kristen Petra Surabaya, 14 November 2009.
- Bulan, Tengku Putri Lindung. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5, No.2.
- Febrianingtyas, Arifin dan Fanani. 2014. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.9, No.2.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi. Jakarta : Erlangga
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta : MedPress
- Isra Muhamad Jose, Trenggana Mochamad Ferlina Arlin, S.E., M.M. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen UBER CAR (Studi Pada Konsumen Uber di Kota Bandung). *e-Proceeding of Management* : Vol.4, No.3 Desember 2017. Page 2922. ISSN : 2355-9357.
- Kalalo, Rinny E. 2013. Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store Manado. *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174, Vol.1, No.4, Hal. 1553-1561
- Keller, Kevin L. 2008. *Strategic Brand Management : Building, Measuring, and Managing Brand Equity*, 3rd ed. Prentice Hall Internasional Inc. New Jersey
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jilid ke 1 Edisi ke 12. New Jersey, Indeks

- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi 13, Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2013. *Marketing Manajemen*, 14th edition. Global Edition. Pearson Prentice Hall
- Kartajaya, H. 2004. *Mark Plus On Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock, Christopher H & Wright, Lauren K. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Index.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* (2th ed). Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nugroho Triyandari Nugroho. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma* Vol. 12, No. 02, Agustus 2014 - Januari 2015, ISSN : 1693-0827.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Pramudyo Anung. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai Intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta). *JBMA* - Vol. I, No. 1, Agustus 2012
- Prasetyo Dwi, Mariyanti Sulis, Safitri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek. *Jurnal Psikologi* Volume 15 Nomor 1 Juni 2017.
- Rizan Mohamad. 2015. The Influence of Price and Service Quality of Brand Image and Its Impact on Customer Satisfaction Gojek (Student Study on State University of Gojek). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol 6, No. 2, 2015.
- Ramenua Oktaviani. 2013. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. DGS Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3 September 2013, Hal 1193-1202, ISSN : 2303-1174
- Sanjaya Untung dan Prasatyo Wedanaji Klemens. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film. *Management Analysis Journal* 4 (1) 2015, ISSN : 2252-6552.
- Setyaleksana, Suharyono, dan Yulianto. 2017. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.46, No.1.

- Setyowati Erni dan Wiyadi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Pemeditasi PT. JNE Cabang Solo. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18, No. 2, Desember 2016.
- Sondakh Conny. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol.3, No.1, 2014:19-32.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Statistik Untuk Paramedis*. Bandung : Alfabeta
- Tambunan Rahmayanti Putri dan Suryawardani Bethani. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014. *Banking and Management Review* Vol 4 No 2 2015, ISSN : 2252-8520.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI
- Tyas Ari Anggraini Winadi Prasetyoning dan Kenny Andreas. 2016. Pengaruh Service Quality dan Brand Image Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen pada Inul Vizta Karaoke di Jakarta (Studi Kasus Pada Konsumen Inul Vizta Karaoke di Jakarta). *Jurnal Ekonomi* Volume 7 Nomor 2, November 2016.
- Utami, C. dan Widya. 2012. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.