

DAFTAR REFERENSI

- 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.
- Amanah, Dita. 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal Keuangan & Bisnis*, Volume 2, No.1.
- Anonim, 2018. Top Brand Award Jasa Kurir 2014-2017 http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2/ (diakses pada tanggal 04 Juni 2018).
- Anonim, 2018. Perbandingan jasa pengiriman <https://www.cermati.com/artikel/perbedaan-jasa-pengiriman-pos-indonesia-jne-tiki-fedex-dan-online> (diakses pada tanggal 04 Juni 2018).
- 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.
- Dharmesta dan Irawan, 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Liberty.
- Dua Lembang, Rosvita. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaua terhadap Keputusan Pembelian Teh siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro. *Skripsi*. Semarang: Undip Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- 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
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*, Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- 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.
- Kartajaya, H. 2004. *Mark Plus On Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- 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
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Dasar - Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid 1. Penerbit PT. Indeks Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi. Ketiga Belas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Laila Nur Uun, Rachma. N, dan Priyono Agus Achmad. 2017. Pengaruh Kualitas Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pelanggan Mc Donalds MT Haryono Malang). *E-JRM* Vol. 6 No.2, Agustus 2017
- Lovelock, Christopher H & Wright, Lauren K. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Index.
- Moch, Ghazali. & Supriyatin. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3 No. 3.

- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- 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
- 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.
- Ramenusa 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.
- 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.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI
- Utami, C. dan Widya. 2012. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.