

DAFTAR REFRENSI

- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas, A. K. (2016). Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke Di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke Di Jakarta). *Jurnal Ekonomi*, 7(November 2016), 2.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (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). *JOURNAL OF MANAGEMENT, Issn 2337-3792*, 5(3), 1–13.
- Dwi, I. K. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis.*, Vol.1, No., p37-45.
- Enggarwati, P., Sumiati, & Sunaryo. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen (Studi Pada Butik Zoya Di Kota Malang). *Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang*, 4(1), 10.
- Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT PELABUHAN INDONESIA III SEMARANG. *Journal Of Management*, 2(2).
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN TIGER AIR MANDALA. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(1).
- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 1–15. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/5802/5335>

- Iskandar, P., & Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M. S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi PT. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di Kota Bandung . *Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 3953–3960.
- Isra, J. M., Ferlina, A., & Trenggana, M. (2017). Keluhan Terhadap Taksi Konvensional. *Administrasi Bisnis*, 4(3), 2922–2929.
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2008). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2), 44. <https://doi.org/10.1145/2505515.2507827>
- Kritik, saran dan masukan pengguna jasa transportasi online grabbike kepada aplikator. (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.grabtaxi.passenger&hl=in>), diakses pada 25 Januari 2019. Pukul 16:30 wib.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Loyalitas Pelanggan , Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Majid, Suharto Abdul. 2015. Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Nila Kasuma Dewi, SE, Gus Andri, SE., MM, Sepris Yonaldi, SE., M. (2012). PENGARUH IKLAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN VASELINE HAND AND BODY LOTION DI KOTA PADANG (STUDI KASUS DI PT. UNILEVER CABANG PADANG). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3, 11–29.
- Nugroho, novemy T. (2015). Yang Merupakan Sistem Jaringan Yang Menghubungkan Tiap-Tiap Komputer |. *Jurnal Paradigma*, 12(02), 114–122.
- Putu Ayu Yulia Pusparani, N. M. R. (2014). Pengaruh kualitas produk dan brand image terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan kamera canon digital single lens reflex (dslr) di kota denpasar. *Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 03(05), 1311–1319.
- Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia (https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan_media), diakses pada 08 Febuari 2019. Pukul 10:15 wib.

Pertiwi Indah. Apresiasi Loyalitas Pelanggan, Grab Hadirkan GrabRewards (<https://id.techinasia.com/grab-hadirkan-grabrewards-untuk-apresiasi-loyalitas-pelanggan>), diakses pada 06 Febuari 2019. Pukul 13:12 wib.

Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan , Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Aplikasi Manajemen*, 11(3), 445–457. <https://doi.org/10.1016/j.eneco.2016.05.009>

Susanti, N. P. H., & Wardana, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Kosmetik Hijau Merek the Body Shop. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, 1(2), 622–636.

Suwandi, Andi, S., & Imam, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.

Sangadji, Etta Mamang. dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods). Bnandung : Alfabeta

Sunyoto, Drs. Danang. 2013. Perilaku Konsumen, Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen. Cetakan Peratama. Jakarta : PT Buku Seru.

Tombakan, F., Kawet, L., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, citra ... PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TAPLUS BNI KANTOR CABANG UTAMA MANADO. *Ekonomi Dan Bisnis*, 3(3), 552–561.

Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano, Edisi Kedua. Jakarta : Indeks.

Yuniarti, Vina Sri. 2015. Perilaku Konsumen Teori dan Praktik. Bandung : CV Pustaka