

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arfandi, AA (2019) Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan konsumen transportasi online di kota makassar Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Univeristas Negeri Makassar
- [2] Tjiptono, Fandi (2006). Manajemen Jasa (Edisi Pertama). Yogyakarta
- [3] Sujono, H (2017). Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen uber taksi di DKI Jakarta Tesis. Manajemen Pemasaran Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta
- [4] Sinurat JS (2018) Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab di Kota Medan Tesis Magister Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan
- [5] Putri, B.R.T (2017) Manajemen Pemasaran Produk Peternakan Bali: Swasta Nulus
- [6] Suryani (2010) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank' 46 Cabang Uin Syarif Hidayatullah Ciputat Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- [7] Kotler, P dan Keller 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jilid 1, PT. Inseks Jakarta
- [8] Zifia Y.E (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Meliaara Di Bandar Lampung Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung
- [9] Faiz MA (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Berbelanja Online Di OLX Co. Id (Studi Pada Mahasiswa Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta) Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta
- [10] Treasani S (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kesesuaian Kebutuhan Terhadap Keberhasilan Unit Usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Tahun 2014 Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang

- [11] Kotler, Philip, dan Armstrong Gary Prinsip – prinsip Pemasaran 1 Edisi 13, Jilid 1, Jakarta, Erlangga 2012
- [12] Romadhoni M (2015) Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Sepatu Nike Pada Mahasiswa Fik Uny *Skripsi* Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
- [13] Gadau M (2016) Plagiat Merupakan Tindakan Tidak Terpuji Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Studi Kasus Pada Produk Body Mist TheBody Shop Di Ambarukmo Plaza *Skripsi* Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- [14] Bhagaskaro K.W (2017) Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Terrace Café Yogyakarta Studi Kasus Pada Pelanggan Di Terrace Café Yogyakarta JL Raya Seturan No. 04, Sleman Yogyakarta *Skripsi*. Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- [15] Fatmawati N& Soliha E (2017) Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Matic “Honda” *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan 10(1), 1-20*
- [16] Henriawan D (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Yogyakarta *Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Indonesia*
- [17] Sinurat, E, S, M, Lumaauw, B, Boring F Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga *Jurnal EMBA, 5, 2230-2239, 2017*
- [18] Wattimena, C, N (2018) Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen Go-Ride. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- [19] Sidabutar, B.A (2018) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Go-jek Di Kota Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- [20] Sugiyono “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”, Bandung Alfabeta 2013

- [21] Hangestu N& IskandarD.A (2017) Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 2(3), 363-372
- [22] Kotler Philip dan Keller Kevin Lane “Marketing Management” Edisi 14, Pearson Education 2012
- [23] Griffin Jill “Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan” *Dialihbahasakan oleh Dwi Kartini Yahya Jakarta Erlangga 2012*
- [24] Aris Irnanda (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagam Yogyakarta) *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- [25] Kesawasidhi D.A (2017) Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Cabang Yogyakarta Fakultas Ekonomi *Manajemen Universitas Islam Indonesia 1-21*
- [26] Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D Bandung: Alfa Beta*
- [27] Arikunto S (2006) *Metodologi Penelitian Yogyakarta: Bina Aksara*
- [28] Situmorang E.D.B, Gultom R, Nagapdap K & Shite M (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kaulitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Amanda Brownies” *Jurnal Riset Manajemen* 6 (1), 38-49
- [29] Ghozali, I (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8 Semarang: Badan Penerbit *Universitas Diponegoro*