

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Bachmid, S. 2016. *Konsep Kualitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa*.
<https://www.academia.edu>. diakses pada tanggal 20 Maret 2019
- Bachtiar. 2011. Analisa Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*, Vol 7 No. 1.
- Basu, Swastha. 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE
- Bungin, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers: Jakarta
- Fajrianthi dan Farrah. 2005. Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Fatona, S. 2010. Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol 1. Hal 41-46.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonomimetrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill., 2010. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
<https://metro.tempo.co/read/874563/transportasi-online-ylki-726-persen-gunakan-go-jek> diakses pada tanggal 29 Maret 2019.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Laurent, F. 2016. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis*. Vol 4, No 2.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mosahab, R. Mahamad, O. Ramayah, T. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A test of Mediation. *Internasional Journal of Bussiness Research* Vol.3, No.4, P 72 – 80.

- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nugraha, R. Harsono, A. Ardito, H. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Manajemen Bisnis* 3 (1). Hal 221-231.
- Panjaitan, J.E. Yuliati, A.L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DaReMa Jurnal Manajemen vol. 11 No 2*. Hal 266.
- Peter, J. P., & J. C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 9 Buku 2.: Salemba Empat. Jakarta
- Ravichandran, K. Mani, B.T. Kumar, S.A. Prabakharan, S. 2010. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. *Internasional Journal of Bussiness and Management* Vol.5, No.4, P 117 – 124.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi. 2014. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Syahrudin dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Tjahyadi, R,A. 2006. Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek : Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal*. Bandung (ID) : Universitas Kristen Maranatha.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta (ID): Andi Offset.
- Top Brand Award. 2017. Top Brand Index 2017 Fase 2 Kategori Jasa Transportasi *Online*. Tersedia pada (http://www.topbrandaward.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2) diakses pada tanggal 19 Maret 2019.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta (ID) : Ghalia Indonesia.
- Wardani, T. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Skripsi*. Medan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Widiyaratna dan Chandra. 2001. Analisis Kepuasan dan Loyalitas konsumen Terhadap Tingkat Pembelian di Warung Bu Kris. *Jurnal manajemen & kewirausahaan* Vol.3. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Wulandarie, K.P. 2014. Faktor – Faktor Yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen Restoran Ayam Penyet Sangar Bogor. *Skripsi*. Bogor. Institute Pertanian Bogor.

Zahra, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek *Online* di Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta (ID): Universitas Negeri Yogyakarta