

DAFTAR PUSTAKA

- A.Usmara,(2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Andi Yoga Winata (2017) “Analisis pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *clean and bar* paragon Solo”. *Journal of Management*.
- APJII. (2017). Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia. <https://apjii.or.id/>.
- Assael, Henry, (2010). *Customer Behavior*. NewYork. Thomson Learning.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Deddy Rakhmat, Muhammad Riza (2014) “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pelanggan Telkom Speedy di Palangka Raya) *jurnal wawasan manajemen. Vol 2, Nomor 3*
- Dian, Hidayat, Budiarmo, (2013), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”, Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam.. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2012). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Dialihbahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya, Jakarta, Erlangga.
- Hansemark, Albinsson, (2004) "Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 14 Iss: 1, pp.40 –57
- Kertajaya, Hermawan. (2002). *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Edisi Soft Cover. Bandung: Mizan Media Utama.
- Khusaini, Ahmad (2016) “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta”, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Phillip & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management* (14thed), United State : Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta, Salemba Empat.
- Nugraha, Dwiki. (2018) “Pengaruh Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Citra Merek Gojek”, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta
- Oliver, R. (2010). *Whence consumer Loyalty?*. *Journal of Marketing*, 63 (Special Issue):
- Panjaitan Januar, Lili Ai. (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung” , Universitas Telkom.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V, A, Berry, L, L. (1985) “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal Of Marketing Vol 49*.
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C., (2000) *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Erlangga.
- Rahmiati, Mia. (2012) “Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Honda Vario)”, Universitas Indonesia.
- Robinette, S & Brand C. (2009) “*Emotion Marketing: The Hallmark way of Winning Customers for Life*”, Newyork: The Free Press.
- Sepriliani, Ignatius. (2018). “Kajian tingkat kepuasan konsumen Gofood di DKI Jakarta, dengan tinjauan pengaruh bauran Promosi dan Kualitas Layanan”, Universitas Bunda Mulia.
- Septian, H. E., Malik, D., & magdalena Minarsih, M. (2018). “Pengaruh Kualitas Layanan, Tarif Layanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Nilai Pelanggan sebagai Variable Intervening (Studi Pada Perusahaan Bengkel Mobil PT Hartono Raya Motor Semarang). *Journal of Management*, 4(4).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suyonto, Danang. (2013) *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta:CAPS.
- Syarif Ade. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta.

- Tengku Putri. (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa”, Universitas Samudera.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Manajemen dan Strategi Merek*, Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Publisher.
- Uma Sakaran & Roger Bougie. (2017) *Metode Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 6, Jakarta, Salemba Empat.
- Wijaya, Rizki. (2018) “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Food” (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Layanan Grab-Food di Wilayah Kecamatan Ciputat Timur)”, *Jurnal Ilmu Manajemen*