

## DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga
- Griffin, Jill. 2009 *Customer Loyalty : How to Learn It, How To Keep It*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik*. Jilid 1. Yogyakarta : Andi.
- Keller, K. L dan Kotler. 2008, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Cristoper dan Laurent K Wreight, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia*, salemba empat, Jakarta.
- Peter, J Paul & Olson, Jerry C.1999. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta. PT. Gelora Aksara Pratama
- Rangkuti, Freddy, (2002), *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji dan Sopiah.2013, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit C.V ANDI OFFSET.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono, "Riset Pemasaran", Edisi kedua PT Eelex Media komputindo, Jakarta
- Simamora dan Bilson. 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius., dan Adriana, Dadi. 2007. *Pemasaran strategik*. Yogyakarta : Andi offset.

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta, Penerbit. Andy.

Tjiptono, fandi. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : andi Offset

Umar, Husein. 2002. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Cetakan Keenam. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Jurnal:

Fony Pangandaheng. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu. *Jurnal Katalogis*. Vol. 3, No 2.

Novemy Triyandari Nugroho. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Paradigma*. Vol. 12, No. 02.

Ilhamsyah, Agus Mulyani 2018. Pengaruh kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Indomaret Bagus Kuning Plaju. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 14, No 4.

Charisma, Putra, Inggang. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loylitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 61 No. 2.

Mutmainnah, 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 2 No.2.

Beneke, Adams, Demetriou, Salomons. 2011. An exploratory study of the relationship between store image, trust, satisfaction, and loyalty in a franchise setting. *Southern African Business Review*, Vol. 15 Number 2.

Website :

<https://tekno.kompas.com>. Diakses pada 16 september 2018

<http://www.topbrand-award.com>. Diakses pada 20 september 2018

<https://www.grab.com/id/>. Diakses 20 september 2019