

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A.& Khuzaini. (2017). Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9*
- Angipora M. P., (2002) *Dasar-Dasar Pemasaran, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.*
- Bulan, T.P.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2.*
- Chin. (1998). *The Partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling.* (G. A. Marcoulides, Ed.) ReasearchGate, 295-338.
- Cuong, D. T., & Khoi, B. H. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan , Kepuasan , Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Studi Convenience Store di Vietnam.* 11, 327–333.
- Dwijayanti, M., & Jember, M. (2021). *Dampak Ojek Online Terhadap Jam Kerja dan Pendapatan Ojek di Kota Denpasar.* E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana, 10(8), 3247–3278.
- Engel, J.F., R. Blackwell, dan C. Minnard. 1995. *Consumer Behaviour.* Eighth edition. The Dryden Press. Fort Worth.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan, cetakan kedua.* Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Hermawan K. 2006. *Hermawan Kartajaya On Marketing.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hoeffler, S. dan Keller, K. (2003). *The Marketing Advantages of Strong Brands.* Brand Management, Vol. 10, No. 6.
- Jahja, A. S. (2017). *Variabel Moderator dan Mediator.* E-Journal, 13
- Khan, M. H. (2017). The Impact of Service Quality on Brand Image of an Educational Institute: Case of Pakistani Private Sector Universities. *International Journal of Research Scholars (IJRS), 1(1), 1–10.*
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran.* Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Keller. K.L (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13, jilid 1)*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kristianto, A. D., & Wahyudi, T. A. (2019). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Pada Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis, Vol 2, No.2*
- Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(02), 114–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Kurniawati D, Suharyono & Andriani K. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 14 ; 3 - 4
- M, A., & Ali, H. (2017). Model Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Pada Giant Citra Raya Jakarta. *Jurnal Manajemen*. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.254>
- Mardikawati, Woro & Farida, N. 2013. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Semarang: UNDIP.
- Musdalifah., & Fauzan, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (GO-JEK)
- Nalendra, A.R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan 57 Im3 Madiun). *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 3(2), 281-288.
- Nurhidayah, F., & Alkarim F., 2017. Domination of Transport Network Companies (TNCs) in Indonesia : An Indonesian Case. *International Journal of Business Economics and Law*, 12(3), 11-20

- Orville C. Walker, Boyd. Harper W, Larreche, Jean Claude. 2005. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga.
- Ramadhani K. & Uttoh, M. K. T. (2015). *Teknik Pengambilan Sampel*. Ekp, 13(3), 1576–1580.
- Sangadji, E. M & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sangadji. Sopiah, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka
- Saputro, R. M., & Kamal, M. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. *Diponegoro Journal Of Management*, 4, 1–14.
- Saydan, R. (2013). *Measurement Customer-Based Airline Brand Equity: An England Based Study*. 1- 17.
- Setyowati E dan Wiyadi, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18, No. 2, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Simamora, B. 2011. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Stanton, W. J. (2016). *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi ke 4. Penerbit ANDI : Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (3rd ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran, Ed. 3*, Yogyakarta, Andi.

- Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wiyono. (2001). *Statistik Pendidikan : Buku Bahan Ajar Mata Kuliah Statistik*. Malang: FIP UM.
- Worodiyanti, N. W. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen*. E-Journal, Vol. 05 No. 01, pp. 23- 28.
- Yuliarmi, N. & Riyasa, P. (2007). “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*”. Buletin Teknis Ekonomi. Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.