

## DAFTAR PUSTAKA

- Azizah dan Adawia (2018). analisis perkembangan industri transportasi online di era inovasi disruotif. *Volume 18 No. 2 September 2018*
- Bastian, (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Vol. 2, No. 1, (2014)*.
- Fikri, dkk (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA. *Vol. 3 No.1, Januari 2016*.
- Hadiwijaya, Marismiati. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA BRT TRANSMUSI PALEMBANG. *VOL. 3 NO. 3 SEPTEMBER 2013*.
- Jayanti, u. d. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN KABUPATEN NGAWI. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 2, Nomor 1,.*
- Kotler , Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler Philip, d. G. (2014). *Principles Of Marketing*, . Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Edisis ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*,. Jakarta: Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran* Jilid Edisis ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Mar'ati, (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA). *Vol 3, No 3 (2016)* .

- Panjaitan, (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. *Vol. 11 No. 2 september 2016*.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal 1 (4)*.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. GramediaPustakaUtama.
- Rastini (2019). PERAN NILAI PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Vol. 8, No. 8, 2019*.
- Resti, dan Susanto. (2016). PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA RUMAH KECANTIKAN SIFRA DI PATI. *Volume 5, Nomor 1, Tahun 2016, Halaman 1-12*.
- Riadi, M. (2013). *Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Riadi, Muchlisin. (2013). KuaApril 2013 diakses dari <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html> pada tanggal 24 September 2014.
- Ridho, M. d. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP BRAND IMAGE DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN (Survey pada pelanggan kartu Prabayar Simpati, Kota Malang). *jurnal administrasi bisnis, 53 (1)*.
- Roslina. (2010). Citra Merek: Dimensi, Proses Pengembangan Serta Pengukurannya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6 No 3*.
- Sentiana, (2018). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Volume 2 No. 2 September 2018*.
- Sondakh, (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan loyalitas nasabah tabungan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.1, 2014:19-32*.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Tangguh. (2018). PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-RIDE (Survei

pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018). *Vol. 61 No. 2 Agustus 2018/*.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, . yogyakarta*.
- Utami, (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TELKOMSEL (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung)”. *Vol.3, No.1 April 2016*.
- Venesia dan Harjati. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN TIGER AIR MANDALA. *Volume 1 Nomor 1 Oktober 2015*.
- Wijaya, C. V. (2017). PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEPOT MADIUN MASAKAN KHAS BU RUDY. *Vol. 5, No. 1, (2017)*.
- Zakaria dan Astuti, (2013). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI (studi kasus pada pengguna bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta). *Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013*.