

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Herdiana, (2015), *Manajamen Strategi Pemasaran*, Bandung: Pustaka Setia.
- APJII, (2019), *Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet di Indonesia*. <https://apjii.or.id>. (Diakses pada tanggal 10 Desember 2019)
- Assuari, Sofian (2012), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono, (2007), *Service, Quality and Satisfacation*, Yogyakarta: Percetakan Andi.
- Daryanto (2011), *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Diyanthini, Ni Putu Dharma dan Ni Ketut Seminari, (2013), *“Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer”*, Skripsi, Universitas Udayana.
- Fauzi, Azmi., Kurniawan Sarlo., Kenny., Jarungjung Hutagaol., dan Made Adhiguna Samvara, (2019), *“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda Pada PT. Hamsa Tour dan Travel”*, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 2 (2).
- Ghozali, Imam, (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Katadata, (2019), *Persaingan Go-jek dan Grab di Indonesia*. <https://katadata.co.id/persaingan-ketat-gojek-dan-grab-menjadi-superapp>. (Di akses pada tanggal 10 Desember 2019)
- Handoko, Bagus, (2017), *“Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan”*, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 18 (1).
- Harianto, D., dan Hartono Subagyo, (2013), *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-vu Surabaya”*, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1 (1).
- Hasan, Ali, (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Edisi I, Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).

- Kambey, K.Y., dan Jentje L.S., (2018), "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran dan Cita Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Hasjrat Abadi Yamaha Samratulangi Manado*", Jurnal EMBA, Vol. 6 (4).
- Khasanah, I., dan Octarina Dina Pertiwi, (2010), "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS ST. Elisabeth Semarang*", Aset, Vol. 12 (2).
- Kotler, Philip, (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, (2008), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2008), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid I, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2012), *Marketing Management*, New Jersey, Persdon Education, Inc.
- Lestari, Eva., Agustinus Tangalayuk., Eliyanti A.M., (2016), "*Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI JNE Cabang Kendari*", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 1 (1).
- Lupiyoadi, Rambat, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyaningsih, L.A., dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana, (2016), "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar*", E-Jurnal Manajemen Umud, Vol. 5 (1).
- Nuralam, I.P., Ghalih Galang Tangguh W., Edriana Pangestuti, (2018), "*Pengaruh Citra Merek Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GO-RIDE*", Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 61 (2).
- Ruusen, P.F., Adolfina dan Imelda Ogi, (2014), "*Kualitas Pelayanan, Promosi dan After Sales Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda PT. Nusantara Surya Sakti di Amurang*", Jurnal EMBA, Vol. 2 (3).
- Saladin, Djaslim, (2010), *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, (2013), *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Andi Offset.

- Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2013), *Research Methods for Business*, Edisi 6, United Kingdom: John Wiley and Sons Ltd.
- Sondakh, Conny, (2014), "*Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 (1).
- Sugiyono, (2008), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, (2010), *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2014), *Memahami Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi, (2014), *Metode Riset Pemasaran*, Bandung: Alfabeta.
- Sukirno, Zakaria Lantang dan Poerwanto, (2014), *Komunikasi Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sulistya, W.B., (2016), "*Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Sepatu Reebok di Semarang*", Skripsi, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Sunyoto, Danang, (2013), *Teori Kuesioner Dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Edisi I, Yogyakarta: *Center For Academic Publishing Service*.
- Suwandi., A.S., dan Imam Suroso, (2015), "*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan POS Ekspres Di Kantor POS Bondowoso dan Situbondo*", *JEAM*, Vol XIV.
- Suwardi, (2011), "*Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*", *Jurnal Pengembangan Humaniora*, Vol 11 (1).
- Swastha, Basu dan Hani Handoko, (2011), *Manajemen Pemasaran-Aanalisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFEE.

Tjiptono, Fandy, (2007), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy, (2011), *Pemasaran Jasa*, Malang: Basumedia.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012), *Pemasaran Strategi*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Tombakan, Feiby, (2015), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado*”, *Jurnal EMBA*, Vol. 3 (3).

Wijaya, P., dan Sri Setyo Iriani, (2016), “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Nav Karaoke Dr. Soetomo Surabaya)*”, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 4 (4).