

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahidin, U & Triyono. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv. Ria Busana Margonda-Depok. *KREATIF jurnal ilmiah prodi manajemen universitas pamulang* Vol 2(1). 18-42.
- Amalia, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rental Mobil CV. Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo. *Al Tijarah*, 1(1). 97-114.
- Amanah, D & Miraza, F, M. (2015). Pengaruh Kepercayaan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung, *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Kebijakan Public (JEKKP)*, 1(2).13-34. DOI: 10.17605/OSF.IO/RVC4A.
- APJII, (2019). Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Pengguna Internet Indonesia:Survei.<https://apjii.or.id/download/file/BULETINAPJIIEDISI40Mei2019.pdf> (diakses pada 20 juli 2019 pukul 11.50).
- Apriyani, Anggaraeni, S. K., & Ekawati, R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Pos Kilat Khusus. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 96–101.
- Aryani, D & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadapKepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Volume 17(2)*. 114-126.
- Azwar, S. (2004). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bastos, J A.R., & Gallego, P.M. (2008). Pharmacies Customer Satisfaction and Loyalty: A Framework Analysis. *Journal of Marketing*. Universidad de Salamanca.
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty the Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Faiz, M, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Berbelanja Online Di Olx.Co.Id (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta), *Skripsi*, Jurusan Management Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta.
- Familiar, K & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia. *Management Analysis Journal*. 4 (4).

- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It* (Yahya, K., Medya, R & Kristiaji, W (Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. (2015). *Statistika*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasnih, Gunawan & Hasmin. (2016). Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan public terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kelurahan ompo kecamatan lalabata kabupateng soppeng, *Jurnal mirai management*, 1(2). 426-445.
- Ho, C, I., Lee, Y, L. (2007). The Development of an E-Travel Service Quality Scale. *Tourism Management*, 28(6). 1434-1449. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.12.002>.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Imawan, Z, N & Sucento, B. (2009). Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta. *Journal Of Business Strategy And Execution*, 1(2). 387-400.
- Irnantha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat, *Skripsi program studi manajemen, fakultas ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta*: tidak diterbitkan.
- Kotler, P & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Krisdayani, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah. Palembang*.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2). 95-100.
- Lovelock, C. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Marcel & Adiwijaya. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Auto Bridal Surabaya. *Agora* 5(1). 1-8.
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(2), 157–164.
- Nurullaili & Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware Di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1). 89-97.
- Parasuraman A, V. (2001). *Delivery Quaility Service*, New York: The free press.
- Putro, S. W. dkk., (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1). 1-9.

- Prasetyo, D., Mariyanti, S & Safitri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek. *Jurnal Psikologi*, 15(1). 6-17.
- Priansa, J, D. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. ALFABETA.
- Putri, Y, L & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19). 70-90.
- Rasyid, A, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa transportasi online di Jakarta. *Perspektif*, 16(2). 168-176. DOI: <https://doi.org/10.31294/jp.v16i2.3893>.
- Rita. (2011). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pada Loyalitas Pelanggan. *Binus Business Review*, 2(1). 256-369. DOI: <https://doi.org/10.21512/bbr.v2i1.1142>.
- Santosa, T, E, C. (2015). Peran Garansi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 3(1). 29-40.
- Santrock, J.W. (2012). Life-Span Development (Perkembangan Masa Hidup Edisi 13 Jilid 1, Penerjemah: Widiasinta, B). Jakarta: Erlangga.
- Setianto, G & Wartini, S. (2017). Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal* 6 (4). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi & Melanta, W (2014). Customer Relationship Management Dan Loyalitas Konsumen Pada PT Shafira Laras Persada. *SMART – Study & Management Research* | Vol XI (2) Hal 1-9.
- Suryabrata, S. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Yogyakarta: Andi.
- Suwandi., Sularso, A & Suroso, I (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM*, 14(1). 68-88.
- Swastha, B. (2002). *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F & Gregorius Chandra. (2005) *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tualage, R. E. C. (2019) *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Online Go-Jek Di Yogyakarta*. Skripsi thesis, Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Umar, H. (2014). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan Los Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistic (JMTransLog)*. 1(2). 127-138.
- Utami, H. Y. (2014). Pengaruh Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiness and Assurance terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja pada Toko Tita di Libuk Buaya Kota Padang. *Journal Economic and Economic Education*. 3 (1): 64–70.
- Winanto, S, N & Roekminiati, S. (2017). Hubungan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Babakan Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 1(1), 14-19. DOI: <http://dx.doi.org/10.25139/jai.v1i1.389>.
- Wong, A & Sohal, A. (2003) Service Quality and Customer Loyalty Perspectives on Two Levels of Retail Relationships. Lignan University, Hong Kong. *Journal of Service Marketing*. 17 (5): 495– 513.