

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T., Oktiani, N. & Lestari, N. E. P. (2021). “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Unibless Indo Multi Jakarta Selatan”. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. Vol. 5 No. 1, 2021.
- Aryani, D. & Rosinta, F. (2010). “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Vol. 17, No. 2. Hal. 114-126.
- Aydin, S., Ozer, G. & Arasil, O. (2005). “Customer Loyalty and The Effect of Switching Costs as a Moderator Variable: A Case in Turkish Mobile Phone Market”. *Marketing Interlligence and Planning Journal*. 23 (1). 89-103.
- Clearesa, I., Angelina, G. & Wiradharma, G. (2018). “Pengalaman Konsumen Terhadap Pelayanan Gojek di Kota Jakarta: Studi Kualitatif Deskriptif”. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*. Vol. VI, No, 1.
- Effendi, J. & Lilli, A. (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Manajemen*. Vol. 11 No. 2. h. 266.
- Fikri, S. & Wiyani, W. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”. *Jurnal Bisnis dan Manajeen*. Vol. 3 No. 1. h. 121.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Pangan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty, How To Earn It, How To Keep It*. New York : Lexington Book.
- Griffin, J. (2005). *Cusomer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Griffin, R. W. (2011). *Manajemen*. 7<sup>th</sup> ed. Erlangga: Jakarta. h. 253.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Cetakan pertama. CAPS: Yogyakarta.
- Henriawan, D. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur)”. *Jurnal Coopetition (Ikopin) Universitas Sebelas April*, VI (2), 71–82.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Hurriyati, R. (2015), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Ismail, M. (2014). *Strategi Pemasaran Untuk Membangun Citra dan Loyalitas Merek*. Cetakan pertama. IPB Press: Kota Kediri.
- Karita, P. S., Wardana, M., & Suasana, K. A. G. (2015). “Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada produk pewangi pakaian Molto di Kota Denpasar”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4 (3), 715–730.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. 12<sup>th</sup> ed. Erlangga : Jakarta.

- Kotler, P. & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. 13<sup>th</sup> ed. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. 13<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River: New Jersey.
- Lapiyoadi, R. & Hamdan, A. (2008). *Manajemen Pemasaran*. 2<sup>th</sup> ed. Salemba Empat: Jakarta.
- Lee, M. and Cunningham, L. F. (2001). "A Cost/Benefit Approach to Understanding Service Loyalty". *Journal of Services Marketing*. 15 (2). 113-130.
- Lee, S. H. (2013). "Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty". *Asian Social Science*, 9 (2).
- Malhotra, N. K. (2006). *Marketing Research an Applied Orientation*. United State of America: Prestice Hall.
- Noor, J. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group. h.130.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 1237.
- Rahadiansyah, R. (2020, January 23). "Macet di Mana-mana, Berapa Jumlah Mobil di Indonesia? Ini Datanya". *Detik Oto*. <https://oto.detik.com/mobil/d-4870190/macet-di-mana-mana-berapa-jumlah-mobil-di-indonesia-ini-datanya>.

- Saleem, M. A., Zahra. S. & Yaseen. A. (2017). "Impact of Service Quality and Trust on Repurchase Intentions – The Case of Pakistan Airline Industry". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 29(5). hal: 1136-1159.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business*. 4<sup>th</sup> ed. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Siddiqi, O. K. (2011). "Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh". *International Journal of Business and Management*, 6 (3).
- Subawa, I. G. B., Sulistyawati, E. (2020). "Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi". *E-Jurnal Manajemen*. Vol. 9, No. 2 : 718-736. DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i02.p16>
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. h.8.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. R. (2016). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta.

- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif. 2<sup>th</sup> ed. C.V Andi: Yogyakarta. h. 75.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. 4<sup>th</sup> ed. Andi: Yogyakarta. h. 74.
- Tony, K. & Omar, O. (2003). Retailing. Basingsto: Palgrave Macmillan.
- Top Brand Award. (2020). Jasa Transportasi Online Fase 2. Diakses pada tanggal 22 Febuari 2021 dari <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-transportasi-online-fase-2-2020/>.
- Tresiya, D., Djunaidi & Subagyo. H. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online di Kota Kediri”. JIMEK. Vol. 1 No. 2.
- Winahyu, N. (2005). “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus”. Jurnal Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
- Yamit. Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2009). *Service marketing*. 5<sup>th</sup> ed. Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.

