

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi E-Service terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Maxim di Banda Aceh.
- Agustina, W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi E-Service terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Maxim di Banda Aceh.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Algifari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Go-Ride Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Kota Cilegon).
- Algifari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Go-Ride Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Kota Cilegon).
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Keputusan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5.
- Anpalayya, Meesala, & Paul, J. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction, and loyalty in hospitals: Thinking for the future.
- Anugrahani, F., & Nurseto, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Larissa Aesthetic Center Cabang Salatiga).
- Awaluddin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Online (Studi kasus pada mahasiswa pendidikan ekonomi universitas negeri makasar).
- Bahri, S., & Herlina. (2017). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian: peran minat beli sebagai variabel moderating. *Jurnal Visioner & Strategis*.
- Buchari, & Alma. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Haryono, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian GrabCar Kota Bandung.

- Hendartyo, M. (2021, January 29). *Kronologi Surat Keberatan Eiger terhadap Youtuber yang Viral di Media Sosial*. Diambil kembali dari [bisnis.tempo.co: https://bisnis.tempo.co/read/1427737/kronologi-surat-keberatan-eiger-terhadap-youtuber-yang-viral-di-media-sosial?page\\_num=2](https://bisnis.tempo.co/read/1427737/kronologi-surat-keberatan-eiger-terhadap-youtuber-yang-viral-di-media-sosial?page_num=2)
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: Raja Grafindo.
- Indrawan, Rully, & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan campuran untuk manajemen, pembangunan dan pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indriantoro, Nur, & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jose, M. i. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pada Uber car (studi kasus pada konsumen uber car di kota Bandung).
- Jose, M. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pada Uber car (studi kasus pada konsumen uber car di kota Bandung).
- Kaura, V., Durga, C., & Sourabh Shar, a. (2015). Service Quality, Service Convenience, Price and Fairness, Customer loyalty, and the Mediating role of Customer Satisfaction.
- Kevin, Dudi, & Anandya. (2021). The effect of service quality, perceived value, and customer trust towards customer loyalty on online transportation gojek in Surabaya.
- Kotler, P. (t.thn.).
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2011). *Principles of Marketing*. New Jersey: PrenticeHall, inc.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013:6). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management Global Edition (Vol. 15E)*. Pearson Education, Inc.,
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Mardalis, A. (2006). Meraih Loyalitas Pelanggan.
- Marlius, D. (2020). Keputusan Pembelian Berdasarkan Faktor Psikologi dan Bauran Pemasaran PT. Intercom Mobilindo Padang. *Jurnal Pundi*, 57.

- Merita, C., & Safitri, E. (2016). Pengaruh Suasana Klinik dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Kecantikan Navaagreen di Kota Mojokerto.
- Natarajan, R., & Sudha, V. (2016). A Relationship between Brand Image and Brand Loyalty. *International Journal of Economic and Business Review*, 139-45.
- Nugraha, E. S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ekuitas Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Pengguna Uber di Kota Bandung.
- Perdana, R., Rinaldo, J., & Yulistia. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe El's Coffee di Padang. 817.
- Putri, Y. A., Wahab, z., & Shihab, M. S. (2018). The effect of service quality and brand trust on loyalty through customer satisfaction in transportation service Go-jek (go-ride) in Palembang City.
- Rini, S., & Saputri, D. (2019). Pengaruh kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang.
- Salsabi, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Brand Humblezing.
- Sekaran, Uma, & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*. Jakarta Selatan: 1261.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method Edisi kedua*. Depok: Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015 ). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sun-min, & Kim, H.-k. (2021). A Study on the Impact of Coffe Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty.
- Sun-min, & Kim, H.-K. (2021). A Study on the Impact of Coffe Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasarana*. Yogyakarta: CAPS.
- Swastha, B. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan, Konspe, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian, Populer & Praktis*. Jakarta: Grafindo Persada.