

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. 2017. Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Gojek. *Jurnal ecodoemica*. Vol. 1 No. 2: 210-223
- Arima, Sesria lidh; Rahmi Fitria dan Sari, Septi Mayang. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan jasa penerbangan Lion Air kota Padang. *RAP UNP*. Vol 9.No 1:82-81.
- Basith, Abdul; Kumadji Srikandi dan Hidayat Kadarisman.2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan De' Pans Pancake and waffle di kota Malang. *JAB Vol. 11 No 1 juni 2014*.
- Erica, Deni dan Al Rasyid Harun 2018.Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan jasa transportasi online di Jakarta. *Perspektif*. Vol XVI No.2: 168 -176.
- Dahrma, Robby 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang tour wisata pulau Padang. *Jurnal Ekobistek fakultas ekonomi*. Vol. 6 No. 2:349-359.
- Deccasari, Dwi Danesty 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap LOyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada transportasi OJEK ONLINE di Malang. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol. 12 No. 1:54-64.
- Gozhali, Imam., dan Latan, Hengky. 2015. *PARTIAL LEAST SQUARE Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Undip.
- Infojek 2019. (2019). Retrieved 5 Oktober 2019, from infojek 2019 Web site: <https://www.infojek.com>.
- Iskandar, Priasmoro dan Wijaksana, Tri Indra. 2015 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna jasa transportasi PT. Tara Megah Mulia Tama di kota Bandung. *E-proceeding of management*. Vol 2 No. 3: 1-8.
- Jogiyanto. 2009. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.

- Jpnn 2019. (2019). Retrieved 5 Oktober 2019 from jpnn 2019 Web site: <https://www.jpnn.com>.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lavenia, Binti Clara, Iqbal, Mohammad, dan Irawan, Ari. 2018. Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Electronic Word of Mouth (EWOM) terhadap Kepuasan Pelanggan (survei pada pelanggan Go-Jek dikota Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.60 No 3*.
- Pangandaheng, Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu. e-Jurnal Katalogis. Vol. 3 nomor 2, febuari 2015. Hlm 51 – 67.
- Pradana, Muh Diyanputra dan Sanaji. 2018. Pengaruh E- Service Quality dan kemudahan terhadap Niat beli ulang dengan kepuasan sebagai Variabel Intervening ( Studi pada pelanggan uber Motor di Surabaya ). *Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 6 No 1:1-10*.
- Priansa, Donni Junni. 2017. *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA cv.
- Rosaliana, Febri dan Kusmawati, Andriana. 2018. Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya pada minat pembelian ulang ( Survei pada konsumen jasa Grabcar di kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.60 No1 :148-169*.
- Sangadji dan Sopiha. 2018. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Schiffman, Leon G. dan Kanuk, Leslie Lazar. 2018. *Perilaku Konsumen Edisi 7*. Jakarta Barat: Pt Indeks.
- Sembiring, Inka Janita ; Suharyono dan Kusumawati Andriani. 2014. Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 1 :1-10*.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Yogyakarta: ALFABETA cv.
- Sulianto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Suseno, Gito dan Muthohar, Muchsin. 2018. *The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction and Loyalty in Sharia Bank. Advances in social science, education and humanities research (ASSEHR). Vol. 186 :186-190*.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta:ANDI.

Yousuf, Kainat. 2017. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Banking Sector of Karachi. *Collage of Management Sciences. Vol. 12 No. 1: 15-28*.

