

## DAFTAR PUSTAKA

- Emmywati, E. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN YANG TERDIRI DARI KENYAMANAN, KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GALERI SENI DAN PUSAT MEDITATION PONOROGO JAWA TIMUR. JURNAL MANAJEMEN <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i3.34>
- Kotler dan Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. and Keller, K. Lane. (2012). Marketing Management. 14th. Ed. New Jersey: Pearson Education. Inc.
- Kukuh Familiar, I. M. (2015). Management Analysis Journal Pelanggan, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan. Management Analysis Journal.OFFSET.
- Ramadhan, M. A. F. (2020). PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DI KOTA MALANG. Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU). <https://doi.org/10.33474/manajemen.v4i2.3733>

Setyowati, E. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI. *Jurnal Manajemen Daya Saing*. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>

sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Implementasi*. PT. Prehallindo. Jakarta.

Sugiyono. (2014). *Open Library - Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sukatmajaya, A., & Setiawan, T. (2019). PENGARUH TARIF ANGKUTAN  
DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
GRABBIKE PADA PERUSAHAAN GRAB INDONESIA. *Kinerja*.  
<https://doi.org/10.34005/kinerja.v2i01.480>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. (Andang,  
Ed.) (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta:  
ANDI OFFSET

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: ANDI  
OFFSET.

Tjiptono. (2017). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan & Kepuasan. Young  
Consumers*.

Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Edisi 2. Cetakan  
13. Jakarta: Rajawali Pers. Yogyakarta: ANDI OFFSET*.

Yusuf, Umar. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian  
Gabungan, Edisi 4. Jakarta: Kencana*.