

DAFTAR PUSTAKA

- A.M, M. (2010). *Periklanan komunikasi pemasaran terpadu*. Kencana.
- Aditiansyah, I. (2016). Semnas fekon 2016. *Good Corporate Governance (Gcg) Dalam Perspektif Agency Theory, 2000, 50–57.*
<http://repository.ut.ac.id/6444/1/6-ismawan.pdf>
- Alma, B. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Alfabeta (ed.); 10th ed.).
- Amstrong, K. dan. (2002). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, AlihBahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.*
- Amstrong, K. dan. (2012). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan.*
- Amstrong, K. dan. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran.*
- Armstrong, K. dan. (2010). *Panduan Pendirian Usaha Minyak Bangle Dan Balsem Bangle.*
- Assauri, S. (2016). *Manajemen Operasi Produksi* (3rd ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- ASSHIDDIEQI, F. (2012). *PRODUK , DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus pada Produk Crooz di Distro Ultraa Store Semarang).*
- Azizah, N. N. (2020). *Ngabar Business Center Ngabar Siman Ponorogo.*

- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*.
- Blocher, E. J. (2012). *Manajemen Biaya* (5th ed.). Salemba Empat.
- Bodet. (2008). *Customer Satisfaction and Loyalty in Service*.
- Christopher, Lovelock, Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa* (Erlangga (ed.); 7th ed.).
- Dharmmesta. (2000). *Manajemen Pemasaran*.
- Dr. M. Anang Firmansyah, S.E., M. M. (n.d.). *PERILAKU KONSUMEN (Sikap dan Pemasaran)*. Retrieved December 25, 2020, from [https://books.google.co.id/books?id=XDKaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PERILAKU+KONSUMEN+\(Sikap+dan+Pemasaran\)&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiNqJGYmOftAhWibn0KHQqqBMkQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=PERILAKU KONSUMEN \(Sikap dan Pemasaran\)&f=false](https://books.google.co.id/books?id=XDKaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PERILAKU+KONSUMEN+(Sikap+dan+Pemasaran)&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiNqJGYmOftAhWibn0KHQqqBMkQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=PERILAKU KONSUMEN (Sikap dan Pemasaran)&f=false)
- Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2018). *HALAMAN JUDUL PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS*.
- Farida. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*.
- Ferdinand. (2014). *No Title*.
- ferdinand, A. (2014). *metode penelitian manajemen* (5th ed.). badan penerbit univ.diponegoro.
- Foster, B. (2008). *Manajemen Ritel*. Alfabeta.
- Gasperz. (1998a). *Ekonomi Manajerial*.
- Gassing, S. (2016). *Public Relations*. Andi.

- Gerald D.F, L., Adolfa, & Yantje, U. (2019). *Karyawan Bank Sulut-Go Kantor Cabang Tomohon Impact Analysis of Organizational Culture and Loyalty on the Employee Performance At Bank Sulut-Go Tomohon Branch Office*. 7(6), 3269–3278.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*.
- Ghozali, I. (2009). *MAHIR STATISTIKA DAN SPSS*.
- Gitosudarmo. (2000). *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Cetakan Keenam, Yogyakarta, Penerbit BPFE*.
- Gregory, R. J., & G.wiechman, J. (2011). *Pemasaran Ritel* (11th ed.).
- Griffin. (2005). *Loyalitas Pelanggan Jasa*.
- Hansen, D. R. dan M. M. W. (1999). *Akuntansi Manajemen*.
- Hansen, D. R., & Women, M. M. (2009). *Akuntansi Manajerial* (8th ed.). Salemba Empat.
- Henslowe. (2008b). *Public Relation, A Practical Guide to the Basics*. Kogan Page Ltd, USA.
- Kanuk, S. dan. (2008). *Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta*.
- Kasali, R. (2003). *Manajemen Public Relations*.
- Kawet, L. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lpp Rri Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3), 600–611.
<https://doi.org/10.35794/emba.v4i3.14294>

- Keller, & Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Keller, & Kotler. (2012). *Marketing Management* (14th ed.).
- Keller, Kotler dan. (2009a). *loyalitas konsumen*.
- Keller, Kotler dan. (2009b). *Manajemen Pemasaran*.
- Keller, Kotler dan. (2012a). *Kepercayaan Pelanggan*.
- Keller, Kotler dan. (2012b). *KEPERCAYAAN PELANGGAN DI ANTARA HUBUNGAN CITRA PERUSAHAAN DAN KEWAJARAN*.
- Keller, Kotler dan. (2012c). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*.
- Keller, Kotler dan. (2014b). *Prinsip-prinsip Pemasaran*.
- Keller, Kottler dan. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler. (2013). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, & Amstrong. (2011). *Pemasaran Jasa*.
- Kotler, P, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (1st ed.).
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Lagautu, J., & 2019. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt.Matahari Department Store Mantos. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 751–760. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22546>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.).

Salemba Empat.

- Maharani Purnama, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 140. <https://doi.org/10.32502/jimn.v7i2.1564>
- Majid, A. S. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pres.
- Murty, D., & Khasanah, I. (2015). *TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AIR MINUM DALAM KEMASAN MEREK PELANGI KEMASAN 600ML DI SEMARANG*. 4, 1–11.
- Norhermaya, Y. A. (2016). *DAN LOYALITAS PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG (Studi Kasus Online Store Lazada . co . id)*.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Pressindo.
- Pangestu, S. (2000). *Manajemen Operasi. Edisi Pertama*. BPFE. Yogyakarta.
- Paramita, E. M. (2018). DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PADA PT GOJEK KOTA KEDIRI Oleh : ELYZA MEGA PARAMITHA Dibimbing oleh : 2 . Gesty Ernestivia , M . M PROGRAM STUDI FAKULTAS UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI SURAT PERNYATAAN ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018. *Skripsi*.
- Parengkuan, V., Tumbel, A., & Wenas, R. (2014). *ISSN 2303-1174 V. Parengkuan., A. Tumbel., R. Wenas*. 2(3), 1792–1802.

- Philip, K., & Gary, A. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Philip, K., & Keller. (2016). *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST* (M. Iendy Zelviean Adhari, SE., M.M., M.E. (ed.)).
- 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)*, 4(2), 153.
<https://doi.org/10.33474/manajemen.v4i2.3733>
- Render, B., & Jay, H. (2010). *Manajemen Operasi* (9th ed.). Salemba Empat.
- Rianto Agus, M. Y. (2019). Pengaruh Ekuitas Merek, Nilai Dan Relasional Terhadap Loyalitas Konsumen Swalayan Di Kota Banda Aceh. 4(1), 306–318.
- Ristono. (2010). *Persediaan*. Graha Ilmu.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. C.V Andi Offset.
- Santoso, S. (2004). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (4th ed.).
- Simamora, B. (2001). *Memenangkan Pasar : Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, H. (2012). *Akutansi Manajemen*. Star Gate Publisher.
- Soemirat, S. (2010). *DasarDasar Public Relation*. Remaja Rosdakarya.
- Sudarma, T. F. (2015). *No Title*. 1(1), 38–43.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*.
- Sugiyono. (2014). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*.
- Sumarni, M., & Suprihanto, J. (2014). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat.
- Sundjoto, & Hadi, A. S. (2012). 62 Media Mahardhika Vol. 11 No 1 September 2012.

Media Mahardhika, 11(1), 106–126.

Suryani. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV Andi Ofset.

Utari, I. M., Agus, R., & Azhar. (2020). *Utari, 92 Ivo Mei dkk.: Pengaruh Syariah Marketing.... 11(1), 77–92.*

Wenas, R. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2778–2787.
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21062>

Witjaksono, A. (2006). *Akuntansi Biaya*. Graha Ilmu.