

DAFTAR PUSTAKA

- Anung Pramudyo (2014). “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening” JBMA Vol I No. 1, Agustus 2014. Diunduh 14 September 2018, 17:06:08.
- Amrullah, AR., dan Agustin, S. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat”. *Jurnal Ilmudan Riset Manajemen, (Online)*, Vol5, No 7:1-15, (<https://ejournal.stiesia.ac.id>).
- Andiny, Puti dan Pipit Mandasari. 2017. “Analisis Pertumbuhan Ekonomi dan Kemiskinan Terhadap Ketimpangan di Provinsi Aceh”. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*. No.2, Vol.1.
- Aryani Dwi & Rosinta F. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Bisnis & Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol.17, No.2*
- Bagozzi, R., & Yi, Y. (1988). *Evaluation of Structural Evaluation Models. Journal of the Academy of Marketing Science*
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif* Jakarta: Bumi Aksara
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Dedy Rakhmad Hidayat, Muhammad Riza Firdaus. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Telkom Speedy di Palangka Raya)*, *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol.2, Nomor 3, Oktober 2014, pp 234-249
- Desy Irana dan Rahmat Hidayat, 2017. *Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. Jurnal Ilman*, Vol. 5, No. 1, pp. 15-24, ISSN 2355-1488.
- Douglas Chiguvi, Paul T. Guruwo. 2015. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty, International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER) ISSN (Online): 2347-3878 Index Copernicus Value (2015): 62.86 | Impact Factor (2015): 3.791*
- Djasmin saladin, 2004, *Manajemen pemasaran Edisi ke-3*, Bandung, Linda karya.
- Falla Ilhami Saputra, 2013. *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra*

Kredit Kecil Surabaya). Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol 11. No 3. September 2013.

Fatchur Rachman. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 11 (2014). Hal 1-15.

Gramer dan Brown. 2006. *Loyalitas Pelanggan sebagai Strategi Bersaing*. Erlangga: Jakarta

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

Fornell, C and Larcker, D. F. 1981. *Evaluating Structural Equatuion Models with Unobservable Variables and Measurement Error*. Journal Of Marketing Research, 18 (1): 39-50

Hairany, Eni dan Marijati Sangen. 2014. *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadaployalitas pelanggan lembaga pengembangan dan sertifikasi batu mulia (LPSB) diMartapura Kabupaten Banjar*. Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2 No. 3

Hair, Joseph F., et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis, 7th Edition*. New York: Prentice Hall International, Inc

Handi Irawan. D, MBA. M . Com “*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*”, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006

<https://ayokuliah.id/universitas/universitas-bung-hatta/>

<http://bbs.binus.ac.id/international-marketing/2018/03/brand-image/>

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/533/jbptunikompp-gdl-mentariput-26605-3-unikom_m-i.pdf

<http://jne-news.blogspot.com/2016/10/>

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4889889/paket-jne-belum-sampai-status-tracking-telah-diterima>

<http://myanwyn.blogspot.co.id/2014/02/jne-oh-jne-pengalaman-kurang.html>

<https://www.kompasiana.com/cegunawan8138/5e1d48df097f364c820bd232/mengecewakan-pelayanan-buruk-paket-jne-yes-yakin-esok-sampai>

Hulland, J. 1999. Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: *A review of four recent*. *Strategic Management Journal*, 20(2): 195.

- Husein Umar. (2000). *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indarto, Suroso, Sudaryanto & Qomariah, 2018. *The Effect Of Brand Image And Product Attributes On Customer Satisfaction And Customer Loyalty*. Vol 16. No 3. *Kepuasan Konsumen Mini Market Indomaret*. Vol 12. No 2.
- Kautsar, Angga P, Sunu Widiyanto, Rizky Abdulah, dan Hesti Amalia. 2012. *Relationship of Consumer Involvement, Credibility of the Source of Information and Consumer Satisfaction on Purchase Decesion of Non- Prescription Drugs*. *Social and Behavioral Science*, 65(1), 449 – 454.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Edisi 12*. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Kotler dan Armstrong. 2013. *Principles of Marketing*. United States of America : Pearson.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lindung Bulan, T. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602.
- Lubis, D. I. D., & Hidayat, R. (2017). *Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan*. *Jurnal Ilman*, 5(1), 15–24. <https://doi.org/2355-1488>
- Malik, Muhammad Ehsan, Ghafoor, Muhammad Mudasar, dan Igbal, Hafz Kashif. 2012. *Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector*. *International Journal of Business and Social Science*, Vol 3No. 23.
- Masruri, Annaf, dan Supriyatin. 2013. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Vol 2 No.7*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Volume, 7(2), 113–125.*
- Meriani Setiawan. 2007. *Efektivitas Iklan "IM3 Raja Voucher" dan Penggunaan Endorser Terhadap Citra Perusahaan Pada Masyarakat Surabaya.*
- Montolalu, Marcelitha. 2013. *The Impact Of Service Quality And Price To Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Swiss-Belhotel Maleosan Manado.* Vol 1. No 4.
- Moraga, Eduardo Torres, Arturo Z. Vasques Parraga dan Jorge Zamora Gonzales. 2008. *Customer Satisfaction and Loyalty : Start With The Product, Culmite With The Brand.* Journal of Consumer Marketing, 25(5), 302 – 33.
- Mulyaningsih, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar.* E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 5(1), 1–30.
- Musyaffa Nabil, N. (n.d.). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro Pt . Kai Daop Iv Semarang).* Vol 1. 1–10.
- Oliver, Richard L., 1999, “Whence Consumer Loyalty”, *Journal of Marketing.*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44
- Paramita, K. D. H., & Sudiksa, I. B. (2018). *Kepuasan Memediasi Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Dengan Loyalitas Pelanggan Lion Air Di Kota Denpasar.*E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 7(6), 3059.
- Pramudyo, A. (2012). *Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening.* Jbma, 1(1), 1–16. [https://doi.org/10.1016/0006-8993\(93\)90503-F](https://doi.org/10.1016/0006-8993(93)90503-F)
- Safrizal, S. (2015). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa.* Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam, 4(1).
- Sari, Herviana Vidya Purnama dan Anik Lestari Andjarwati. (2018), “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour).* Vol 6. No 1.
- Savitri, wardana, 2018. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Niat Beli Ulang.* Vol 7. No 10.

- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787.
- Setyowati Erni, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 102.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soemirat dan Adianto dalam Meriani Setiawan 2007. *Manajemen bisnis*. Volume 2
- Sukmana. 2015. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Moderasi Kepuasan Dan Retensi Pelangan*. *Jurnla Ekonomi dan Bisnis*. Vol 9 No. 1.
- Sondakh, Conny. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No. 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Taylor, S.A., Celuch, K. dan Goodwin, S. 1999, “*The importance of brand equity to customer loyalty*”, *Journal of Product and Brand Management* , Vol. 13 No. 4, pp. 217-227
- Taylor, T. B. 1998. “*Better loyalty measurement leads to business solution*”. *Marketing News*, Vol. 32(22).
- Tjiptono, Fandy, (2004), *Strategi pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Uma, Sekaran. 2006. *Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Edisi empat buku 1. Salemba Empat.
- Wahyuni, L. I., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2018). *Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Prabayar SimPATI Telkomsel di Lingkungan*

Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2014 - 2017 FKIP Universitas Jember). 12, 242–247. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i2.8560>

Yana, R. D., Suharyono, & Abdillah, Y. (2015). *Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 21(1), 1–7.

Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.