

DAFTAR PUSTAKA

- Aga, M. dan O.V. Safakli (2007), An Empirical Investigation of Service Quality and Customer Satisfaction in Professional Accounting Firm: Evidence from North Cyprus, *Problems and Perspectives in Management*, 5(3), hal: 84-98
- Allan, M.M. (2016), The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction and Retention in Ghana's Luxury Hotels, *The IUP Journal of Marketing Management*, 15(4), hal: 60-83.
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Concept and Tools)*. Bandung: Bayumedia Publishing.
- Basuki, A.T dan I. Yuliadi (2014), *Elektronik Data Prosesing (SPSS 15 dan EVIEWS 7)*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Cheng, T.C.E., L.C.F. Lai; A.C.L. Yeung, (2008), The Driving Forces of Customer Loyalty: A Study of Internet Service Provider in Hong Kong, *International Journal of E-Business Research*, 4(4), hal: 26-42.
- Fanthony. V.K. (2017), *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Universal Petshop Demangan Baru Yogyakarta*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, P.D.H.I. (2013), *Aplikasi Analisa Multivariate Program*, Edisi Ketujuh, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hariyanto. E.A.Y. (2012), *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Studi Kasus pada Waroeng Steak&Shake Cabang Sumuran*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Hong, S.C. dan Y.J.J. Goo (2004), A Causal Model of Customer Loyalty in Professional Service Firm: An Empirical Study, *International Journal of Management*, 21(4), hal: 531-540.
- Indonesia, G. (2017), *Tentang Kami*, diperoleh pada 23 Agustus 2017 di : <http://www.go-jek.com/about/>.
- Izogo, E.E. dan I.e. Ogba (2015), Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile Repair Services Sector, *International Journal of Quality&Reliability Management*, 32(3), hal: 250-269.
- Kotler, P. dan K.L. Keller (2008), *Manajemen Pemasaran (terj.)*, Jilid 1, Edisi ketigabelas, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., J.Wirtz; J.Mussry(2010), *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, Jilid 2, Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi ketiga, Jakarta: Salemba Empat.
- Minh, N.V., N. H. Huu (2016), The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), hal 103-116.

- Rizal, S. (2015), *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Zalora.co.id*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Rosandi, A.F.(2004), *Perilaku Konsumtif Antara Mahasiswa Pria dan Wanita*, Tesis Magister Psikologi (Tidak dipublikasikan), Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Psikologi Unika Atmajaya.
- Selvia. N. (2016), *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Kaur Iga Bakar Pangkal Pinang*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Stan, V., B. Caemmerer., R.C. Jallet (2013), Customer Loyalty Development: The Role of Switching Costs. *The Jurnal of Applied Business Research*, 29 (5), hal: 1541-1554.
- Suwandi, I.M.D. (2017), *Citra Perusahaan*, diperoleh pada 14 Oktober 2017 di: <https://oeconomicus.files.wordpress.com/2007/07/citra-perusahaan.pdf>
- Thomas, S. (2013), Linking Customer Loyalty to Customer Satisfaction and Store Image: A Structural Model for Retail Store, *Decision Indian Institute of Management Calcutta*, 40(1-2), hal: 15-25
- Tjiptono, F. (2007), *Prinsip-prinsip Total Quality Servis*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wantono, A.F. (2014), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di OMI Market Karya Nuklida Babarsari Yogyakarta*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.

Wantara, P. (2015), The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services, *International Journal of Economics and Financial Issues*, volume 5, hal: 264-269.

Wijaya, T. (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta: PT Indeks.

