

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*". Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2014, "*Metode Penelitian Manajemen*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gozali, Imam, 2009, "*Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS*", Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill, 2009, "*Customer Loyalty, How to learn it, How to Keep it*", Erlangga, Jakarta.
- Gunawan, Imam, 2016, "*Pengantar Statistika Inferensial*", Rajawali pers, Jakarta
- Karundeng, Feibe Permatasari, 2013, "*Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado*", Jurnal Manajemen, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 2008, "*Prinsip-prinsip Pemasaran*", Jilid 1, Edisi Duabelas, Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Keller, Lane Kevin, 2009, "*Manajemen Pemasaran*", Jilid 1, Edisi Tigabelas, Erlangga, Jakarta.
- Laksana, Fajar, 2008, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 1, Graha ilmu, Yogyakarta.
- Lovelock, Christoper, dkk, 2011, "*Pemasaran Jasa*", Jilid 2, Edisi ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2006, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Edisi 2, Salemba empat, Jakarta.
- Majid, Abdul, 2009, "*Customer Service dalam bisnis jasa dan Transportasi*", Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Neria, Melka, 2012, "*Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia*", Jurnal FISIP, Universitas Indonesia.

- Pradipta,Dyah, 2012,” *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Pt Pertamina (Persero) Enduro 4t di Makassar*”, Jurnal Manajemen,Universitas Hasanuddin Makasar.
- Rangkuti,Freddy, 2008,“*Analysis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis*”, Gramedia Pustaka Utama,Jakarta.
- Santoso, Septiadi,2013, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*”,Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen,Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Sinaga, Alfi Ranita ,2016, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan Kfc Metrocity Pekanbaru)*”,Jurnal Ilmu Administrasi,Universitas Riau.
- Syah, Muhammad Firman, 2016, 23 November, “*Arus pengiriman barang melalui jasa kiriman logistik akhir tahun ini diperkirakan meningkat*”, tersedia: <http://radarsurabaya.jawapos.com/read/2016/11/23/4559/akhir-tahun-logistik-belanja-online-bakal-naik/2>
- Sugiyono, 2015,“*Statistika Untuk Penelitian*”,ALFABETA,Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2014,“*Pemasaran Jasa - Prinsip,Penerapan,dan Penelitian*”, ANDI,Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2010,“*Riset pemasaran dan perilaku konsumen*”, cetakan ke 5, Gramedia Pustaka,Jakarta.
- Wijayanto, Tyas Catur,dkk,2015,“*Pengaruh Brand Image, Brand Reputation Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Atas Produk Oli Endurodi Spbu Coco Penggaron Semarang*”, Jurnal manajemen, Universitas Pandanaran Semarang,