

DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, Choirina Ika. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan Koran Jawa Pos Radar Kediri. *Jurnal Simki-Economic* Volume 02 No.03.
- Apriliani, Dwi. dkk. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, *Brand Image*, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Membercard. *Jurnal Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*.
- Apriliani, R. Aj. EP. 2019. Pengaruh *Brand Trust*, *Brand Equity* dan *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Teh Botol Sosro Di Wonosobo). *Jurnal PPKM*, Vol. 6, No. 2.
- Capt.R.P.Suyono. 2003. *Shipping* Pengangkutan *Intermodal* Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta: PPM.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2017. “Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 23.Cetakan ke-8, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2012. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Lovelock, C., and Wright., L. 2002. *Principles of service marketing and management. New jersey: Pearson Education, Inc.*
- Lubis, Ivan Octora. 2017. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 5.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

- Rizaldi, Muhammad Lutfi dan Resti Hardini. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* dan *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 4, Nomor 2.
- Murdoko, Ardi dan Lana Sularto. 2007. “Pengaruh Ukuran Perusahaan, *Profitabilitas*, *Leverage*, dan Tipe Kepemilikan Perusahaan Terhadap Luas *Voluntary Disclosure* Laporan Keuangan Tahunan”, *Proceeding Pesat*, Volume 2.
- Napitupulu, Eva, dan Lukiyana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* pada PT. Taksi *Blue Bird Group* Jakarta. *Jurnal Online Internasional & Nasional Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*. Vol.5 No..
- Putra, Surya Dwi, dan Ni Wayan Ekawati. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 3.
- Roslina. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinurat, Elinawati Susi Mentari. dkk. 2017. *Effect Of Product Innovation, Price, Brand Image and Quality Of Service to Customer Loyalty of Suzuki Ertiga*. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang. 2018. *Customer Satisfaction on Company Image and Its Impact on Loyalty of Banking Service Industry Customers in Bali*. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 69.
- Tiong, Peter. 2018. *Effect Of Quality Of Service To Customer Loyalty PT. Primagum Sejati In Makassar*. *Journal of Management and Business* Vol.1 No.2.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Dua. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

Tu, Y.T., M.L. Li dan H.C. Chih. 2013. *An Empirical Study of Corporate Brand Image, Customer Perceived Value and Satisfaction on Loyalty in Shoe Industry*. *Journal of Economics and Behavioral Studies*. 5(7): 469-483.

Yonata, Hendrian. Dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Satria Antarana Prima. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB)* Nopember-2020, Vol.XI, No.2, hal. 2502-2514.

Yulianda, Firma Tri, dan Aminar Sutra Dewi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan TIKI (Titipan Kilat) Cabang Padang.

Yunaida, Erni. (2018). Pengaruh *Brand Image* (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal manajemen dan keuangan*, vol.6 , no. 2.

Media Online

Top Brand Award. (2018). <https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-kurir-2018/>. (diakses pada tanggal 2 September 2021)

Top Brand Award. (2019). <https://www.topbrand-award.com/en/2019/07/jasa-kurir-fase-2-2019/>. (diakses pada tanggal 2 September 2021)

Top Brand Award. (2020). <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-kurir-fase-2-2020/>. (diakses pada tanggal 2 September 2021)

