

## DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, J.L. (1992). "Dimensions of Brand Personality". *Journal of Marketing Research*, Vol.XXXIV (August).
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Angga Widyatmoko , Gusti Noorlitaria Achmad , Mohammad Wasil. 2018. "Pengaruh e-servqual, e-marketing dan e-wom terhadap kepuasan pelanggan". *Jurnal Seminar Nasional 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman*.
- Aridara Nastiti, Sri Rahayu Tri Astuti, 2019 "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Di Kota Semarang". *Diponegoro Journal Of Management* Volume 8 Nomor 1 Tahun 2019, Hal. 126-136
- Bahtiar , Abdul Rakhman Laba , Jusni 2019. "The Effects of Marketing Mix and Service Quality on the Satisfaction and Loyalty of Customers at Mobile Business in Makassar (A Case Study on Telkomsel Customers in Makassar)". *International Journal of Science and Research (IJSR)* Volume 8 Issue 1, January 2019
- Binti Clara Lavenia, Mohammad Iqbal, Ari Irawan, 2018. "Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) dan Electronic Word of Mouth (Ewom) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Kediri)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 60 No. 3 Juli 2018
- C.C. Lai, *et al.* 2020. "Asymptomatic Carrier State, Acute Respiratory Disease, and Pneumonia Due to Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2): Facts and Myths". Tersedia pada <http://https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7128959/> (diakses tanggal 18 april 2020)
- Ferrinadewi, E. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Frydom Nainggolan, Anas Hidayat, 2020 “The Effect Of Country Of Origin, Brand Image, Price Fairness, And Service Quality On Loyalty Toward iPhone Mobile Users, Mediated By Consumer Satisfaction”. *European Journal of Business and Management Research* Vol. 5, No. 1, February 2020
- Ghalih Galang Tangguh W, Edriana Pangestuti, Inggang Perwangsa Nuralam. 2018. “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 61 No. 2
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goyette, I., Ricard, L., Bergeron, J. & Marticotte, F (2010). “e-WOM Scale: Word of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context, Canadian” *Journal of Administrative Sciences*, 27(1), 5-23.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G. and Gremler, D. D. (2004). “Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: what motivates consumers to articulate themselves on the Internet?” *Journal of Interactive Marketing*. Vol. 18 No. 1, pp. 38-52.
- Irawan, H. 2010. *Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: Gramedia.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Johanudin Lahap, Nur Safiah Ramli, Noraslinda Mohd Said, Salleh Mohd Radzi, Razlan Adli Zain, 2016. “A Study of Brand Image towards Customer’s Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry”. *Journal Social and Behavioral Sciences* 224 (2016) 149 – 157.
- Kotler, & Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kristin V Pasaribu, Yuliawati, 2019. “Pengaruh Dimensi Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung dan Kepuasan Konsumen”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara*, Vol. 2 No. 2, Juli 2019.
- Lin, R.J., Chen, R.H. & Chiu, K.K.S. 2010. “Customer relationship management and innovation capability: an empirical study”, *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 101, No.1, p. 111-133.

- Merllyn Martina , Arifin Sitio, 2019. “The Effect of The Quality of Service, Products & Promotions on the Purchase Decision of Simpati Card & It’s Impact on the Satisfaction of Telkomsel Customers in Kupang City”. *International Journal of Science and Research (IJSR)* Volume 8 Issue 7, July 2019
- Nastiti , Astuti. 2019. “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang” *Diponegoro Journal of Management*, Volume 8, Nomor 1.
- Noerchoidah, 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) di Surabaya”. *Jurnal BISMA, Bisnis dan Manajemen*, Volume 9, Nomor 2.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing. Marketing Science Institute*. 1(64): h: 12-40.
- Ratri, Lutiary Eka. 2007. *Strategi Memenangkan Persaingan Pasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Yesi Agustin Stantia. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada di CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung”. *Skripsi*. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.
- Tyas Kurniawati , Bambang Irawan, Adi Prasodjo. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember”. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2019, Volume VI (1): 147-151.