

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Ayu Atika Paramitha Wendha, I Ketut Rahyuda, dan I. Gst. A. Kt. G. Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar", *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 1, Februari 2013
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Cahyono, M. (2008). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brown salon di Tunjungan Plaza Surabaya, *Doctoral dissertation*, Surabaya: Petra Christian University.
- Ching-Sheng Chang, Su-Yueh Chen, dan Yi-Ting Lan (2013). "Service quality, trust and patient satisfaction in interpersonal based medical service encounters". *BMC Health Services Research*, 13:22, <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/13/22>
- Cresweel, J.W. (2012). *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dachlan, U. (2014). *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling*. Surabaya: Lentera Ilmu.
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Dave dan Dave, (2014). "A study on Service quality and customer satisfaction of selected Private hospitals of Vadodara City". *Pacific Business Review International*, Volume 6, Issue 11, hh. 8-12.
- Ernawati dan Untung Sriwidodo, 2011. "Pengaruh Citra Warung Steak Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 11, No. 2, Oktober 2011: 159 –171
- Falla Ilhami Saputra, "Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)", *Jurnal Aplikasi Manajemen* | Volume 11 | Nomor 3 | September 2013

- Griffin, J. 2012. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair Jr et al (2011). *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition*. New Jersey: Prentice-. Hall, Inc.
- Hartiwi Prabowo dan Viona, "Mengukur Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Toko Dan Kepercayaan Pelanggan Di Toko Retail", *Binus Business Review* Vol.1 No.2 November 2010: 416-424
- Harun Al Rasyid dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek" *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September 2017
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Cetakan Pertama. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- <https://farizhabib.wordpress.com/2017/07/20/pembayaran-digital-perkembangan-transaksi-pembayaran-elektronik-di-indonesia/>
- <http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/Pedoman-Skripsi-NonKependidikan.pdf>
- Hygid Starini (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta)". Universitas Negeri Yogyakarta
- Ida Farida & Yogi November, Achmad Tarmizi, "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online", *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* Vol.1, No.1, Juni 2016 : 31-40
- Ika Wahyu Wijayanti, Wahyono (2015), "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening", *Management Analysis Journal* 4 (1) (2015), <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Ilma Khairani and Sri Rahayu Hijrah Hati, "The Effects of Perceived Service Quality towards Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Online Transportation", *International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)* Volume 5, Issue 1 (2017) ISSN 2320-4044 (Online)
- Indrawati (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi Cetakan Kesatu*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Sembiring, IJ; Suharyono, Andriani Kusumawati (2014). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 15 No. 1 Oktober 2014, Hal 1-8.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2010). *Marketing for Hospitality and Tourism*. 5th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler & Keller, (2016), *Marketing Management*, 15th Global Edition, Pearson.
- Kotler, Philip, dan Garry Armstrong. (2015), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta : Prenhallindo
- Lovelock, Wirtz & Musry, (2010). *Pemasaran. Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Malik, F., Yaqoob, S., Aslam, A.S. (2012), "The impact of price perception, Service quality, and brand Image on customer Loyalty", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol.4 No. 5, pp. 487-505
- Malhotra, Naresh. 2015. *Basic Marketing Research*. England: Pearson Education.
- Margono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mohammad Bernie, "Strategi Lippo Menggiring Pengunjung Menggunakan OVO", <https://tirto.id/strategi-lippo-menggiring-pengunjung-menggunakan-ovo-cEs3> , 8 Februari 2018
- Navid Fatehi Rad, Ahmad Puad Mat Som and Yuserrie Zainuddin (2010). "Service Quality and Patients' Satisfaction in Medical Tourism". *World Applied Sciences Journal 10 (Special Issue of Tourism & Hospitality)*, hh. 24-30,.
- Oliver, Riscrd L, (2008), *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2013). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)", *Journal of Marketing*, Vol. 49, hh. 41-50
- Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
- Pike (2014). "Iklan Besar di Bisnis Aplikasi Digital. <https://industri.kontan.co.id/news/iklan-besar-di-bisnis-aplikasi-digital>. Edisi: 13 Februari 2014.
- Puspitasari, Ayu (2014). "Pengaruh Program Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Herbal Jamu Godhog", Tesis.

Yogyakarta: Universitas Gajah Mada,
<http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php>

- Rachmawati. (2010). Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Pelanggan Honda Motor Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. Volume 4, No. 1, May 2014, pages 15 – 30
- Santoso, S. (2015). *Amos 2.0 Untuk Structural Equation Model Konsep Dasar Dan Aplikasi*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Sanusi, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J. (2012). *Statistik Multivariat Aplikasi Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2014). *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey, Pearson. Prentice Hall
- Sekaran, U. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sunjoyo et al., (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, Sularso A., Suroso I, (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo*. *JEAM Vol XIV*. April 2015
- Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu. 2010. *Pengantar Bisnis Modern edisi 3*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Thio, Sienny, N. Y. Sari Harianto, dan Ferdinand Sosiawan. (2008). "Persepsi Konsumen terhadap Makanan Organik di Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan* 4 : 18 – 27
- Tjiptono & Chandra. (2014). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Untung Sanjaya dan Klemens Wedanaji Prasatyo, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film", *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 18, No. 1, Juni 2016, hlm. 103-108.

- V. V. Desai (2011). "Patient Satisfaction And Service Quality Dimensions: An Empirical Study". *International Journal of Management Research and Technology, Volume 5 • Number 1*, hh. 141-151.
- Widjaja, A. (2009). *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Widjaja, N. 2018. "MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research", <https://www.mdi.vc/mobilepaymentindonesia.pdf> diakses pada 26 Juni 2019
- [www.detik.com](https://inet.detik.com/business/d-4666061/10-fakta-persaingan-gopay-ovo-linkaja-dan-dana-cs) diakses pada 26 Juni 2019, <https://inet.detik.com/business/d-4666061/10-fakta-persaingan-gopay-ovo-linkaja-dan-dana-cs>
- [www.kompas.com](https://inet.detik.com/business/d-4666061/10-fakta-persaingan-gopay-ovo-linkaja-dan-dana-cs) diakses pada 26 Juni 2019, <https://inet.detik.com/business/d-4666061/10-fakta-persaingan-gopay-ovo-linkaja-dan-dana-cs>
- [www.mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com/2019/04/10/surat-pembaca/top-up-ovo-belum-masuk-saldo-di-rekening-berkurang) diakses pada 26 Juni 2019, <https://mediakonsumen.com/2019/04/10/surat-pembaca/top-up-ovo-belum-masuk-saldo-di-rekening-berkurang>
- [www.wartaekonomi.com](https://www.wartaekonomi.co.id/read171577/inilah-brand-brand-pilihan-netizen-tahun-2018.html) diakses pada 26 Juni 2019, <https://www.wartaekonomi.co.id/read171577/inilah-brand-brand-pilihan-netizen-tahun-2018.html>
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th Ed*. New Jersey: Mc.Graw-Hill
- Zikmund et al (2010). *Business Research Methods*. South-Western: Canada.