

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2009). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. simon and schuster.
- Agmeka, F., Wathoni, R. N., & Santoso, A. S. (2019). The influence of discount framing towards brand reputation and brand image on purchase intention and actual behaviour in e-commerce. *Procedia Computer Science*, 161, 851–858.
- Ali Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*.
- Ardiani, E., & Murwatningsih, M. (2017). Membangun Loyalitas Konsumen melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(3), 274–284.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu*.
- Awaluddin, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar)*. Universitas Negeri Makassar.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Grab. (n.d.). [https://doi.org/https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(perusahaan\)](https://doi.org/https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(perusahaan))
- Hasan, A. (2018). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*.
- Hayati, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Herbal Penawar Alwahida Indonesia (Riset Halal Mart Bc. Hni-Hpai Pekanbaru)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hidayat, R. T., Tresnati, R., & Akbar, M. M. (2020). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Laundry Sepatu Deekey Shoes Garage di Antapani Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(2), 877–881.
- Jill, G. (2005). *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=NP0zkgEACAAJ>
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa SEA Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset*

Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 10(4), 32–39.

- Nanang Hariadi. (n.d.). *Duel Layanan Transportasi Online Gojek vs Grab, Mana Yang Lebih Banyak Pelanggan?*
https://bekasi.urbanjabar.com/tekno/3118948110/duel-layanan-transportasi-online-gojek-vs-grab-mana-yang-lebih-banyak-pelanggan#google_vignette
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2010). *Consumer behavior & marketing strategy*. McGraw-hill.
- Playstore. (n.d.). *Playstore.ac.id*.
<https://play.google.com/store/games?hl=id&gl=US>
- Puddin, K. (2023). *Panduan Skripsi Program Studi Kewirausahaan dan Bisnis Digital*. Puudin, K. (2023). *Panduan Skripsi Program Studi Kewirausahaan dan Bisnis Digital*. Fakultas Ekonomi Unimed.
- Punang Biru Vicramaditya. (2021). *Pengaruh kualitas layanan elektronik, kualitas informasi dan persepsi nilai terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan ojek online*.
<https://scholar.archive.org/work/jicu3wvdsdnacbfj6oldtparndy/access/wayback/https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/download/2379/pdf>
- Putra, A. S. (2018). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Smartphone Lenovo di DIY). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 7(3), 252–260.
- Rahayu, S., & Harsono, M. (2023). Loyalitas Konsumen: Konseptualisasi, Antecedent dan Konsekuensi. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(2), 1581–1594.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117–122.
- Ramadhani, M., & Nurhadi, N. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. *FORBISWIRA FORUM BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 11(2), 200–214.
- Rangkuti, F. (2013). *Strategi promosi yang kreatif dan analisis kasus*. Gramedia Pustaka Utama.
- Refinia, A., & Yulianti, Y. (2020). Hubungan Brand Image dan Brand Trust dengan Loyalitas Konsumen Produk Sepatu Vans. *Prosiding Manajemen Komunikasi*, 6(2), 499–503.
- Rezky, A., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 65–77.

- Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(2).
- Sadiq, H., & Laela, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 5.
- Sakinah, N. P., & Ismunandar, I. (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Skincare Wardah Dikota Bima. *JUEB: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 38–43.
- Sallyna, S. (2022). *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kesadaran Merek terhadap Loyalitas Konsumen Produk Sosro di Kota Batam*. Prodi Manajemen.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53.
- Simanjuntak, E. S. M., & Ardani, I. G. K. S. (2018). *Peran Brand Image Memediasi Pengaruh Daya Tarik Promosi Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Uber Taksi Di Denpasar*. Udayana University.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., & Lestari, F. P. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Penerbit Widina.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra.
- Thung, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan mitra Go-Jek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi bisnis. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik, Edisi 2*, Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- Umar, H. (2019). *Metode riset manajemen perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Vellina, G. (2022). *Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman JNE Express Di Kota Singaraja*. Universitas Pendidikan Ganesha.

Yani, M. I., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472.

Yunaida, E. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 798–807.



THE
Character Building
UNIVERSITY