

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Zohaib et al. (2014). Effect of brand trust and customer satisfaction on brand loyalty in Bahawalpur. *Journal of Sociological Research*, Vol. 5, No.1.
- Anderson, E.W. dan Sullivan, M.W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Journal Marketing Science*. Vol. 12 (2), 125-143.
- Chauduri, Arjun and Holbrook, Morris B. (2001). The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty. *The Journal of Marketing*, 65 (2), 81-93.
- Danny Alexander Bastian (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol.2, No.1, (2014) 1-9.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gommans, Marcel, Krishnan, Krish S. & Scheffold Katrin B. (2001). From Brand Loyalty to E-Loyalty: a Conceptual Framework. *Journal of Economic and Social Research*, 3 (1) 2001, 43-58.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi ke 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kumar, S. Ramesh & Advani, Jai Yashwant. (2005). Factors affecting Brand Loyalty: A Study in an emerging market on fast moving consumer goods. *Journal of Costomer Behaviour*, 4,251 -275.
- Manurung, Dinary SH. (2009). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati. *Skripsi*. Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara.
- Peter, J. Paul & Jerry C.Olson. (1999). *Consumer Behaviour, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid kedua, Edisi Keempat. Terjemahan Damos Sihombing dan Peter Remy Yossi Pasla. Jakarta: Erlangga.

Schiffman, Kanuk. (2008). *Perilaku konsumen*. Edisi Ketujuh. PT. Indeks Jakarta. Jakarta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta. Bandung.

Sunjoyo, Roni Setiawan, Verani Carolina, Nonie Magdalena, & Albert Kurniawan. (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Alfabeta. Bandung.

Tjahyadi, Rully Arlan. (2006). *Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Perusahaan, Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek*. *Jurnal Manajemen*, Vol.6, No.1, Nov 2006.

Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Raja Gafindo Persada. Jakarta.

[www.digilib.esaunggul.ac.id](http://www.digilib.esaunggul.ac.id) (2014). "Data Artikel survey Go-jek dengan pesaing lainnya". Diakses pada tanggal 7 Maret 2017

[www.go-jek.com](http://www.go-jek.com). "Gambaran Umum Perusahaan PT.Go-jek". Diakses pada tanggal 24 Februari 2017

