

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggriana. 2017. *“Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember”*. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol. 7, No. 2. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Christopher H lovelock dan Lauren k. Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa Agus Widiantoro, Edisi kedua, Jakarta; PT.INDEKS.
- Danesty, Dwi. 2018. *“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Pada Konsumen Go-Jek Malang)”*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 12, No. 1. Politeknik Negeri Malang.
- Dharmmesta. 2005. *Kontribusi Involvement dan trust in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.20, No.3.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Mercu Buana.
- Firdaus, Hadi. 2017. *“Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Go-Jek” (Studi Kasus Pada Masyarakat Kel. Pahlawan Kota Palembang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UIN Raden Fatah Palembang.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. 4 ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbitan Erlangga.
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Mc Graw Hill Inc: New York.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayuning, Ananto. 2015. *“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya”*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri. Vol, 1, No. 2. Institut Teknologi Nasional Malang.
- Irawan, Juwandi. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid1. Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandraguna. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-jek" (*Studi Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Surakarta*). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Morgan dan Hunt. 1994. *The Commitment – Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, Valeri A.Z. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Intl Edition. New York.
- Prastiwi, Elisabet Endah Natalia. 2016. "Pengaruh Nilai, Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen" (*Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta*). Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Ratnasari, 2011. *Pemasaran Jasa*. Bogor: Indo Citra Media
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Setyaji, Indra. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan" (*Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Semarang*). Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis: Universitas Diponegoro Semarang.
- Spekman. 2010. *Kepercayaan Konsumen dalam Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: Alfabeta.
- Supandi. 2013. *Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. *Jurnal EMBA* Vol. 1, No. 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Ujang, Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.

<https://www.gojek.com>

[https://m.liputan6.com/tekno/read/3289198/go-jek-grab-dan-uber-orang-indonesia-paling-sering-pakai-apa?utm\\_expid=.t4QZMPzJSFeAiwIBIOcwCw.0&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fwww.-google.co.id%2F](https://m.liputan6.com/tekno/read/3289198/go-jek-grab-dan-uber-orang-indonesia-paling-sering-pakai-apa?utm_expid=.t4QZMPzJSFeAiwIBIOcwCw.0&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.-google.co.id%2F) Oleh Agusin Setyo Wardani pada 15 Februari 2018, 15:00 WIB

<https://marketeers.com/apa-saja-yang-gojek-capai-selama-tahun-2018-lalu/> /By Ramadhan Triwijanarko/ 7 januari 2019

<https://m.wartaekonomi.co.id/berita144364/aplikasi-gojek-tembus-40-juta-pengunduh.html> /Selasa, 13/06/2017 12:27 WIB

