

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, T., 2011, *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*, Erlangga, Jakarta.
- Agustin, Anis, 2017. “*Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online Go-jek di Surabaya*”. *Jurnal ilmu dan riset manajemen : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Surabaya*. Vol.6, No 9 (2017)
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Anindhita, Wiratri, 2016. “*Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online*”. *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC : Institut Bisnis dan Informatika. Universitas Bakrie*.
- Anggriana, Rina.2017. “*Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek ONLINE “OM-JEK” JEMBER*”. *Skripsi Fakultas Ekonomi Manajemen: Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Fandy, Tjiptono,(2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Fasochah dan Hartono. 2013. “*Analisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai mediasi (studi kasus pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)*”.
- Firdaus, Hadi (2017), *Analisis pengaruh kepuasan konsumen, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada masyarakat kel. Pahlawan kota Palembang)*. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Fatah Palembang*.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 20 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro, Semarang.

- Kasali, Rhenald., 2007, *Manajemen Periklanan : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Cet. V, Jakarta : Pustaka Utama Grafiti
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta; Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Mar'ati, Nafisa Chairul, dan Tri Sudarwanto, 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online". Laporan penelitian tidak dipublikasikan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Manap, Abdul, 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*, satu ulasan Mitra Wacana Media, Jakarta
- Rifaldi, 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta". Jurnal : Administrasi Niaga. Politeknik Negeri Jakarta. Vol.13 No. 2 Oktober 2016
- Ramadhayanti, Ana, 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Ojek Online". Jurnal : Program Studi Hubungan Masyarakat. AKOM BSI Jakarta. Vol. 8 No.2 September 2016
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Setyaji, Indra, Dheni, 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada pelanggan Go-jek di Semarang)". Jurnal : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-18. CV Alfabeta, Bandung.

Tombokan, Feiby, dkk. 2015. “*Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado*”. Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept 2015, Hal 552-561. ISSN 2303-11.

Zahra, Atika, 2017. “*Pengaruh kualitas pelayanan, Persepsi harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online ojek online (Studi pada pelanggan Gojek di Yogyakarta)*”. Skripsi : program studi manajemen fakultas ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Website

<https://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-go-jek>.

[www.go-jek.com](http://www.go-jek.com)

