

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahnya*. 2004 Departemen Agama Republik Indonesia. Surabaya. Mekar Surabaya.
- Abdullah, Thamrin 2012. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Adhityahadi.2015. *Ngerinya Pelanggaran Privasi yang Dilakukan Go-Jek dan GrabBike Terhadap Penumpang Mereka*. <http://aitonesia.com/ngerinya-pelanggaran-privasi-yang-dilakukan-go-jek-dan-grabbike-terhadap-penumpang-mereka/> diakses 2 Februari 2015
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Buttle, Francis.2007.*Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta. Desrina.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Edisi 1. Andi. Yogyakarta
- Consuegra,D Molina. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Managemen*.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. 1990. *Perilaku Konsumen Jilid I (Boediono. Terjemahan)*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Fardiani, Aprillia Nia. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang. *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Go-Jek. 2015. *Frequently Asked Question*. <http://www.go-jek.com/faq.html> diakses 10 September 2015.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Hair dkk dalam Prawira 2010, *Teknik Pengumpulan Sampel Cara meneliti Desain Riset Jakarta* PT Raja Grafindo Persada
- Herliza, Radita dan Saputri, Marheni Eka. (2016) tentang “Pengaruh *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Zara di Mall PVJ Bandung”

- Hidayat, Ahmad. 2013. tentang “Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Member PT.Melia Sehat Sejahtera di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo.
- Hermawan Kartajaya. 2002. *Hermawan Kartajaya On Marketing*, Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Keller, Kevin Lane. 1993, *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 2nd Edition. New Jersey, NJ.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas*. Jilid 2, *Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran (Benjamin Molan, Pentj)*. Ed 12, Jilid 1&2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2. Salemba empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa Bob Sabran M.M. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kumastuti, Fitri. 2011. Pengaruh Harga, Atribut Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telepon Seluler Sony Ericsson (Studi Kasus di Kabupaten Temanggung). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Semarang: UNDIP.
- Laila, dkk 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center. *Jurnal of Management*.
- Lichtenstein D.R., Ridgeway N.M. and Netemeyer R.G., 1993, “Price perceptions And consumer shopping Behavior: A Field study,” *Journal of Marketing Research*, Vol.30, No.2, pp.234-245.
- Maulan, Rizka. 2010. *Siapa Memudahkan Akan Dimudahkan*. <http://rikzamaulan.blogspot.com/2010/05/siapa-memudahkan-akan-dimudahkan.html> diakses 23 november 2010

- Mar'ati, Nafisa Choirul. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya). *Jurnal*. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Melanesia, Herlinda. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank pada Nasabah PD BPR Bank Sleman di Kabupaten Sleman). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Yogyakarta: FE UNY.
- Nisfiannoor, Muhammad. 2009. Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial. Jakarta : Salemba Humanika.
- Nistanto, Reska K. 2016. Membandingkan Tarif Uber Motor, Gojek, dan Grab Bike. *Kompas Edisi 13 April 2016 diunduh dari <http://teknokompas.com/read/2016/04/13/10353087/Membandingkan.Tarif.UberMotor.GoJek.dan.GrabBike>*
- Nurhadi. 2016. Lensa Kegiatan Ekonomi SMA/MA Kelas X. Jakarta: Penerbit Baimu.
- Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. 1988. Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.
- RPaul, Peter. J dan Jerry C. Olson, 2000, *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, jilid 1 dan jilid 2, Jakarta : Erlangga.ambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT.GramediaPustakaUtama
- Retna, Dewi Wulan. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa Manajemen*. Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, *Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat, Jakarta.
- Schiffman dan Kanuk. 2001. *Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sukmana, O. 2003. *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*. Malang: UMM Press.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syafei, Muhammad. 2011. *Bank Syariah : Dari Teori ke Praktek*. Jakarta. Gema Insani Press bekerjasama dengan yayasan Tazkia Cendekia
- Thorik G. dan Utus H. 2006. *Marketing Muhammad* , Jakarta: Gema Insani Press
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: AndiOffset
- Utami, Widya. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyuno, Cahyo. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Anugerah Glagah Indah Temon Kulon Progo Yogyakarta. *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Yogyakarta: FE UNY.
- Walgito, Bimo. 1997. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol V, No 3, Desember 2014*. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Zeithaml. 1996. Measuring The Quality Of Relationship In Customer Service: An Empirical Study. *European. Journal Of Marketing*, vol.60
- Zeithaml, Valerie A., Leonard Berry, and A. Parasuraman. 1996. The Behavioral Consequence Of Service Quality. *Journal of Marketing*, vol. 60