

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Prasetyo, “kumparan.com,” 10 Maret 2017. [Online]. Available: <https://kumparan.com/wisnu-prasetyo/250-000-driver-go-jek-kini-kuasai-jalanan-indonesia>. [Diakses 28 Oktober 2017].
- [2] S. Marina, A. Darmawati dan I. Setiawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada perusahaan Penerbangan Full Service Airlines,” *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*, vol. 01, no. 02, pp. 157-164, 2014.
- [3] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [4] Kotler, Philip; Amstrong, Gary, Principles of Marketing Global, 14 penyunt., New Jersey: Prentice, 2012.
- [5] Tjiptono, Fandy; Diana, Anastasia, Pemasaran : Esensi & Aplikasi, Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [6] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- [7] R. Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [8] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia, 2011.
- [9] Kotler, Philip; Keller, Marketing Management, 14 penyunt., Jakarta: Global Edition Pearson, 2012.
- [10] Strauss, Judy; Frost, Raymond, E-Marketing, Boston: Pearson, 2012.
- [11] A. Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- [12] F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- [13] T. Wijaya, *Manajemen kualitas Jasa*, 1 penyunt., Jakarta: PT.Indeks, 2011.
- [14] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2014.
- [15] D. H. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi AKsara, 2005.
- [16] Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

- [17] Daryanto; Setyobudi, Ismanto;, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- [18] D. Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Caps, 2012.
- [19] E. M. Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- [20] D. Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Buku Seru, 2014.
- [21] S. Sukirno, *Ekonomi Pembangunan Proses Masalah dan Dasar Kebijakan*, vol. 3, Jakarta: Kencana, 2006.
- [22] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 4 penyunt., Yogyakarta: Andi, 2015.
- [23] Kotler, Philip; Amstrong , Gary;, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 12 penyunt., Jakarta: Erlangga, 2012.
- [24] Cannon, Joseph P.; Perreault, William D.; McCarthy, E. Jerome;, *Pemasaran Dasar*, 2 penyunt., D. Sunardi, Penyunt., Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- [25] Wirtz, Jochen; Lovelock, Christopher; Chew, Patricia ;, *Essentials of Services Marketing*, Pearson, 2012.
- [26] A. Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Jakarta: PT Indeks, 2014.
- [27] J. Griffin, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- [28] A. Bakkara dan E. A. Wibowo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Provider XL Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan, Batam,” *Jurnal Bening*, vol. 3, no. 1, pp. 74-86, 2016.
- [29] M. E. Pongoh, “Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado,” *EMBA*, vol. 1, no. 4, pp. 86-94, 2013.
- [30] Noorhayati, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Muara Teweh),” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 12, no. 1, pp. 42-52, 2018.
- [31] F. H. Effendy, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Dealer Motor Honda di Surabaya),” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 6, no. 2, pp. 1-20, 2017.
- [32] M. Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, 4 penyunt., Jakarta: Erlangga, 2013.
- [33] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2015.

[34] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21, 7 penyunt., Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.

