

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler dan K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [2] A. Ikhsanudin, “Ragam Keluhan Pengguna Transportasi Online di Indonesia,” detikcom, 12 Mei 2017. [Online]. Available: <https://news.detik.com/berita/d-3498757/ragam-keluhan-pengguna-transportasi-online-di-indonesia>. [Diakses 09 Oktober 2017].
- [3] A. N. Fardiani, 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery dan Cafe Pandanarang Semarang, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [4] N. Purnamasari, “Grab Berhentikan Driver yang Usir Kasar Penumpang di Kota Kasablanka,” detikcom, 21 Juni 2017. [Online]. Available: <https://news.detik.com/berita/d-3538133/grab-berhentikan-driver-yang-usir-kasar-penumpang-di-kota-kasablanka>. [Diakses 09 Oktober 2017].
- [5] W. U. N. Zuhra, “Grabpay yang Dihindari Para Driver,” tirtoid, 19 Mei 2017. [Online]. Available: <https://tirtoid.com/grabpay-yang-dihindari-para-driver-coW9>. [Diakses 09 Oktober 2017].
- [6] A. Faradina, “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Alamanda,” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5, no. 7, p. 6, 2016.
- [7] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [8] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [9] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [10] G. Chandra, F. Tjiptono dan Y. Chandra, *Pemasaran Global: Internasionalisasi dan Internetisasi*, Yogyakarta: Andi, 2004.

- [11] M. Suyanto, *Strategi Periklanan pada e-Commerce Perusahaan Top Dunia*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- [12] C. Lovelock, J. Wirtz dan J. Mussry, *Pemasaran Jasa*, Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [13] P. Kotler dan G. Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [14] R. Fauji, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-jek (Studi Kasus pada Konsumen Go-jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Yogyakarta), *Skripsi*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- [15] M. Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta, 2013.
- [16] J. Sarwono, *Strategi Melakukan Riset*, Andi: Yogyakarta, 2013.
- [17] A. Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [18] M. Sumarni dan S. Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2006.
- [19] F. Rangkuti, *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- [20] Suhendi, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Laris Sumut Makmur Medan, *Skripsi*, Program Studi Manajemen, STIE Mikroskil, Medan.
- [21] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- [22] J. A. Zacharias dan D. G. Wirama, “Kontribusi Nilai Buku dan Pendapatan Dalam Menambah Relevansi Nilai Laba,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, pp. 1047-1048, 2015.
- [23] S. Edi, 2013, Pengaruh Citra Merek, Sikap Konsumen, dan Asosiasi Merek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Empiris Pertimbangan Mahasiswa UNNES dalam Pembelian Laptop Toshiba), *Skripsi*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang.