

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ali, Hasan. **Marketing**. Yogyakarta: Media Pressindo, 2008.
- Ariani, D. Wahyu. **Manajemen Operasi Jasa**. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Bob, Foster. **Manajemen Ritel**. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Bukhari, Alma. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Djaali, dan Pudji, Muljono. **Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan**. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Duwi Priyatno. **Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan Statistik**. Yogyakarta: Ghalia Indonesia, 2012.
- Fandy Tjiptono. **Service Marketing**. Yogyakarta: Marknesis, 2009.
- Fandy, Tjiptono, dan Gregorius, Chandra. **Service, Quality & Satisfaction**. Yogyakarta: Andi, 2005.
- . **Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Griffin, Jill. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hermawan, Kertajaya. **Boosting Loyalty Marketing Performance**. Bandung: PT Mizan Pustaka, 2007.
- Iskandar. **Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial**. Jakarta: Referensi, 2013.
- Liga, Surdayana, dan Vanny, Octavia, **Pengantar Manajemen Pariwisata**. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Muhammad, Adam. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi**. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Nasution, M. Nur. **Manajemen Mutu Terpadu**. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Philip, Kotler & Kevin Lane, Keller. **Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid 1**. Jakarta: Erlangga, 2009.

Rambat Lupiyoadi, dan A. Hamdani. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Ratih Hurriyati. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Bandung: Alfabeta. 2010.

Sawidji, Widodoatmodjo. **New Business Model**. Jakarta: PT. Elex Media, 2005.

Sugiyono. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta, 2008.

------. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta, 2007.

Suharsimi, Arikunto. **Manajemen Penelitian**. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Suharyadi, Purwanto. **Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern**. Jakarta : Salemba Empat, 2011.

Jurnal:

Hartono Subagio dan Robin Saputra, dengan judul “Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia)”, **Jurnal Manajemen Pemasaran**, Vol. 7, No. 1, ISSN: 1907-235X, Hal 42-51.

Taufiq Abdurrahman dan Nanang Suryadi, SE, dengan judul “Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty”. **Jurnal Aplikasi Manajemen**, Vol. 7, No. 1, ISSN: 1693-5241, Hal 188-210.

Girang Razati, dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan KA Parahyangan Kelas Bisnis Jurusan Bandung-Jakarta”. **Jurnal Bisnis dan Manajemen**, Vol. 1, No. 1, ISSN : 1978-3108, Hal. 30-50.

Website:

<http://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219859/10-jasa-transportasi-online-di-indonesia-dari-go-jek-hingga-uber> (diakses tanggal 29 oktober 2015).

<http://keluhan-gojek.ojekgratis.com/> (diakses tanggal 4 November 2015).

<http://marketeers.com/article/aplikasi-transportasi-membantu-tapi-taklepas-masalah.html> (diakses tanggal 29 Oktober 2015).

<http://tekno.kompas.com/read/2015/12/29/13460047/Tarif.Baru.GoJek.Lebih.Mahal.atau.Murah>. (diakses tanggal 15 November 2015).