

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Sanusi. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Bhave, Ashish. *Customer Satisfaction Measurement*.  
<http://www.symphonytech.com/articles/satisfaction.htm>, 7 Maret 2015.
- Boone, dan Kurtz. *Contemporary Business*. Singapore: Binder Ready Version, 2014.
- BPS Provinsi DKI Jakarta. *Statistik Transportasi DKI Jakarta Tahun 2015*.  
[http://jakarta.bps.go.id/backend/pdf\\_publicasi/Statistik-Transportasi-DKI-Jakarta-2015.pdf](http://jakarta.bps.go.id/backend/pdf_publicasi/Statistik-Transportasi-DKI-Jakarta-2015.pdf), September 2015.
- Burhanudin, Tony. *Ojek dan Aplikasi Pencetak Uang*. *Majalah Marketing*, 7 Juli 2015.
- Daryanto. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa, 2011.
- D.I, Hawkins, dan Mothersbaugh D.L. *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill, 2010.
- Fadli, Uus, Eman Sulaeman, dan Heny Noor Padilah. "Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Farina Beauty Clinic." *Jurnal Manajemen*, 2013: 124.
- Fajar, Laksana. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Ferrinadewi, Erna. *Merek dan Psikologi Konsumen, Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya, 2011.
- Hair et.al. *Data Analysis Ed 7*. New York: Mcmillan, 2010.
- Hariato, David, dan Hartono Subagio. "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variable Intervening.
- Hayati, Nur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Kasus Pada Kereta Api Kelas Eksekutif Turangga)." *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi*, November 2011.
- Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran*. Malang: Erlangga, 2012.

- Hermawan, Dani. *Aplikasi Gojek*. <https://aplikasionline.com/aplikasi-gojek> , 10 Mei 2016.
- Hutasoit. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript, 2011.
- Keller, Kevin Lane. *Strategic Brand Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2008.
- Kotler, Philip, dan Garry Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2014.
- Librianty, Andina. *Genjot Ekspansi, Gojek Resmi Mengaspal di 5 Kota*. <http://teknoliputan6.com/read/2366704/genjot-ekspansi-go-jek-resmi-mengaspal-di-5-kota-ini>, 16 November 2015.
- Lovelock, Christopher, dan Wirtz Jochen. *Service Marketing*. United States of America: Pearson Prentice Hall, 2007.
- Malhotra, Naresh K. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2009.
- Najwa. *Pemenang Penghargaan ICS Award 2015, Gojek Raih Best Mobile Apps*. <http://www.indoberita.com/2015/06/17661/pemenang-penghargaan-ics-award-2015-gojek-raih-best-mobile-apps/>, 15 Juni 2015.
- Napitupulu, Paimin. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alumni, 2007.
- Panji, Aditya. *Gojek Setop Rekrut Pengemudi di Jakarta*. <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20151022175901-185-86730/gojek-setop-rekrut-pengemudi-di-jakarta/>, 22 Oktober 2015.
- Parasuraman. *Delivering Quality Services Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 2008.
- Priyono, Broto. *Masterplan Perhubungan Darat*. <http://dokumen.tips/documents/masterplan-perhubungan-darat.html>, 9 Juli 2015.
- Rangkuti, Freddy. *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2011.

- Rianto, Zalukhu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Counter Maharupa Gatra Mall Pekanbaru." *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.
- Rohman, Muhammad Zainur, dan Solimun. "Identifikasi Variabel Moderasi Pada Pemodelan Struktural dengan Pendekatan Interaksi Indikator Tunggal.
- Schiffman, L.G, dan J. Wisenblit. *Consumer Behaviour*. New Jersey: Pearson Education Inc, 2010.
- Schiffman, L.G, dan Lesley L. Kanuk. *Consumer Behaviour*. New Jersey: Pearson Pretince Hall, 2007.
- Sekaran, Uma. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: SalembaEmpat, 2007.
- S.F, Wibowo, dan Karimah M.P. "Pengaruh Iklan Televisi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lux." *Jurnal Riset Manajemen Sains*.
- Shimp. *Advertising, Promotion and Other Aspects of Integrated Marketing Communication*. South Western: Cengage Learning, 2013.
- Stanton, William J. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Supranto, J., dan Nandan Limakrisna. *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.
- Suwismo, Andryanto. *Data dan Outlook Transportasi Logistik dan Infrastruktur 2009-2019*. <http://duniaindustri.com/downloads/data-dan-outlook-transportasi-logistik-dan-infrastruktur-2009-2019/>, 26 Januari 2016.
- Swasta, Basu. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE, 2009.
- Tim Pengelola Website Kemenperin. *Kendaraan Angkutan Darat Tumbuh 20%*. <http://www.kemenperin.go.id/artikel/4649/Kendaraan-Angkutan-Darat-Tumbuh-20>, 7 April 2016.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Candra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Zeithaml, Bitner dan Gramler. *Service Marketing*. United States of America: McGraw-Hill, 2009.