

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemaaran Jasa*. (Bandung: ALFABETA)
- Gronroos , Christian. 1990. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. (Singapura: Maxwell Macmillan Internasional)
- <http://id.techinasia.com/kilas-balik-ojek-ujek-online-2015> (diakses tanggal 26 februari 2016)
- <http://keluhan-GO-JEK.ojekgratis.com/> (diakses tanggal 1 maret 2016)
- <http://m.detik.com/news/berita/30998973/ini-aturan-yang-membuat-Go-Jek-cs-dilarang-beroperasi-oleh-kemenuhub> (diakses tanggal 26 februari 2016)
- <http://mobile.twitter.com/GO-JEKIndonesia> (diakses tanggal 1 maret 2016)
- Juwandi dan Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. (Jakarta: Erlangga)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasara*. Edisi13. (Jakarta: Erlangga)
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2001. *Manajemen pemasaran jasa*. (Jakarta: Salemba Empat)
- Sunarto. 2006. *Manajemen Pemasaran 2*. (Yogyakarta: Adityamedia)

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*.

Edisi3. (Yogyakarta: CV Andi Offset)

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.

(Yogyakarta: CV Andi Offset)

-----, 2008. *Pemasaran Jasa*. (Malang: Banyumeda Publishing)

Wiratna, V Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*.

(Yogyakarta: Pustakabarupress)

Zeithaml dan bitner. 2003. *service marketing intergrating customer focus across the*

firm. 3rd edition. (boston: Mc growhill/Irwin)