

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2017, Januari 12). *Keluhan dan Saran untuk Gojek*. Retrieved Maret 19, 2018, from <http://keluhan-gojek.ojekgratis.com>
- APJII. (2017). *apjii.or.id*. Retrieved Maret 9, 2018, from https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan%20Survei%20APJII_2017_v1.3.pdf
- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Consuegra, D. M. (2007). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty. *Journal of Product & Brand Management* , III (5), 53-58.
- Kambiz & Naimi. (2014). The Impact of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention. *International Journal of Engineering Inovation & Reserarch* , 3 (1), 21-29.
- Keller, K. L. (2008). *Strategic Brand Management* (3 ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler & Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: PT. Index.
- Kotler & Keller. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Nistanto, R. K. (2016, Januari 11). *Aplikasi Gojek Berlubang*. Retrieved Maret 19, 2018, from <https://tekno.kompas.com>
- Rangkuti, F. (2010). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiharti. (2012). *Membangun Citra Merek yang Positif*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- TBI. (2016). *Top Brand Award*. Retrieved Maret 9, 2018, from http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, R. M. (2015, Januari 20). *Pesan Ojek Jadi Mudah dengan Aplikasi Gojek*. Retrieved Maret 19, 2018, from <http://teknologi.metrotvnews.com>
- Wijaya, B. S. (2013). Dimensions of Brand Image. *European Journal of business and Management* , 5 (12), 62-63.
- Wikipedia. (2018). *Wikipedia*. Retrieved Maret 19, 2018, from <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>