

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Cahya, P. (2018, Februari 17). *Makin Ketat, Begini Persaingan Tiga Transportasi Online Terbesar di Indonesia*. Dipetik April 21, 2018, dari Idntimes.com: <http://www.idntimes.com/business/economy/putriana-cahya/persaingan-tiga-transportasi-online-terbesar/full>
- Group, Blue. Bird. (2018, Januari 1). *About Blue Bird*. Dipetik April 21, 2018, dari www.bluebirdgroup.com/id/
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management 15th edition*. USA: Pearson Pretience Hall.
- Lukman, E. (2014, Desember 6). *Sejarah Pendirian Uber, Startup Teknologi dengan ronde pendanaan terbesar di dunia*. Dipetik April 18, 2018, dari id.techinasia.com: <http://id.techinasia.com/uber-sejarah-pendirian-startup-taksi>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Jasa: Berbasis Kompetensi* (3 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Marieta, P. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Legend Coffe Yogyakarta). *Skripsi*.
- Nurahma, B. H. (2008). *Pedoman Karya Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta*. Dipetik 8 13, 2018, dari fe.unj.ac.id: <http://fe.unj.ac.id/wp->
- Prasetya, H. & Fitri, L. (2009). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Pratama, H. A. (2015, Desember 15). *Kilas Balik Perkembangan Ojek Online di Indonesia sepanjang 2015*. Dipetik April 18, 2018, dari id.techinasia.com: <http://id.techinasia.com/kilas-balik-ojek-online-2015>
- Rismawan, I. (2015, Oktober 13). *Ojek Online Membuat Penurunan Pendapatan Angkutan Umum*. Dipetik April 21, 2018, dari tribunnews.com:

www.tribunnews.com/image/regional/view/1618528/ojek-online-membuat-penurunan-pendapatan-angkutan-umum

- Rizan, M. & Fajar, A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* , 2 (2), 137.
- Rizan, M. Prasetya, R. & Kresnamurti, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (survei terhadap pengguna laptop merk toshiba dan pengguna laptop merk acer). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* , 5 (1), 5.
- Saidani, B. & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* , 3 (1), 7.
- Sudarmadi. (2018, Maret 18). *Strategi Blue Bird Keluar dari Tekanan Disrupsi*. Dipetik April 22, 2018, dari swa.co.id: <http://swa.co.id/swa/trends/management/strategi-blue-bird-keluar-dari-tekanan-disrupsi>
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Sugiyanto, D. (2017, Oktober 8). *Perusahaan Taksi di Jakarta Berguguran, Organda: dari 32 Sisa 4*. Dipetik April 21, 2018, dari detikfinance.com: <http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3675159/perusahaan-taksi-di-jakarta-berguguran-organda-dari-32-sisa-4>
- Sugiyono. (2017). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Suryani, & Hendrayadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam; Edisi Pertama*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Top Brand Criteria*. (2018). Dipetik April 22, 2018, dari topbrand-award.com: www.topbrand-award.com/about-top-brand/top-brand-criteria
- Umar, H. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.