

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Panji, **Gojek Setop Rekrut Pengemudi di Jakarta**, <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20151022175901-185-86730/gojek-setop-rekrut-pengemudi-di-jakarta/> (diakses 22 Oktober 2015)
- Al Rasyid, Harun. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek" **Jurnal Ecodemica**, Vol. 1 No. 2 September 2017
- Amanah, Dita. **Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan**, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi**. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.
- Basir, M., et.al, "Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services", **International Journal of Humanities and Social Science Invention**, ISSN (Online): 2319 – 7722, ISSN (Print): 2319 – 7714, [www.ijhssi.org](http://www.ijhssi.org) Volume 4 Issue 6||June. 2015 || PP.01-06
- Burhanudin, Tony. "Ojek dan Aplikasi Pencetak Uang". **Marketing**, No.07/XV/7 Juli 2015.
- Cahyadi, Imam Febri. **Pengaruh Persepsi Harga, Atribut Produk, Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Susu Formula**, Yogyakarta, 2014.
- Cresweel, J.W. **Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Cetakan ke-2**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Dachlan, U. **Panduan Lengkap Structural Equation Modeling**. Surabaya: Lentera Ilmu. 2014.
- Dantes, N. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Farida, Ida & Yogi November, Achmad Tarmizi, "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online", **Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis** Vol.1, No.1, Juni 2016.
- Griffin, Jill. **Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005.

- Hartiwi Prabowo dan Viona, "Mengukur Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Toko Dan Kepercayaan Pelanggan Di Toko Retail", **Binus Business Review Vol.1 No.2** November 2010.
- Hayati, Nur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Kasus Pada Kereta Api Kelas Eksekutif Turangga)", **Jurnal Sains Manaiemen dan Akuntansi**, Vol.3 No.2, November 2011
- Indrawati. **Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi Cetakan Kesatu**. Bandung: PT. Refika Aditama, 2015.
- Khairani, Ilma and Sri Rahayu Hijrah Hati, "The Effects of Perceived Service Quality towards Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Online Transportation ", **International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS) Volume 5**, Issue 1 (2017) ISSN 2320–4044 (Online)
- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid II**. Jakarta: Penerbit Indeks, 2005.
- Kotler, Philip., John T. Bowen dan James C. Makens, **Marketing for Hospitality and Tourism**. New Jersey; Prentice Hall, 2010.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. **Marketing Management. Fourteenth Edition**. USA: Pearson, Prentice Hall, 2012.
- Kusdya, Ike. **Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, Dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan**, Surabaya, 2012.
- Librianty, Andina. **Genjot Ekspansi, Gojek Resmi Mengaspai di 5 Kota**, <http://tekno.liputan6.com/read/2366704/genjot-ekspansi-go-jek-resmi-mengaspai-di-5-kota-ini>. diakses 16 November 2015.
- Lovelock, Wirtz & Musry, **Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1 Edisi 7**. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Malhotra, N.K. **Marketing Research Sixth Edition**. New Jersey: Pearson Education. 2010.
- Malhotra, Naresh K. **Marketing Research an Applied Orientation 6<sup>th</sup> Edition**. United States: Pearson Education, 2012.
- Malhotra, Naresh K. **Riset Pemasaran**. Jakarta: PT. Indeks, 2015,
- Mardikawati, Woro dan Naili Farida, "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada

Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)", **Jurnal Administrasi Bisnis**, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.

Margono. **Metodologi Penelitian Pendidikan**. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Melinda, Cahyono. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tunjungaa Plaza Surabaya (Studi Kasus 100 Konsumen)". **Skripsi**. Surabaya: Universitas Kristen Petra. 2008.

Newell, Frederick., **Loyalty Com Customer Relationship Management In The New Era of Internet Marketing**. New York: McGraw-Hill, 2000.

Ofela, Hana dan Sasi Agustin, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi", **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen**. Volume 5, Nomor 1, Januari 2016

Pratama, Yosi. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO. Rosalia Indah Di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi", **Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan** Vol. 15 Edisi Khusus April 2015

Priyono, Broto. **Masterplan Perhubungan Darat**, [http://dokumen.tips/documents/masterplan-perhubungan -darat.html](http://dokumen.tips/documents/masterplan-perhubungan-darat.html). diakses 9 Juli 2015.

Rezki, Rahmad. **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ruko Pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang**", 2014.

Sanjaya, Untung dan Klemens Wedanaji Prasatyo, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film", **Jurnal Bisnis Dan Akuntansi**, Vol. 18, No. 1, Juni 2016.

Santoso, S. **Amos 2.0 Untuk Structural Equation Model Konsep Dasar Dan Aplikasi**. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2015.

Saputra, Falla Ilhami. "Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)", **Jurnal Aplikasi Manajemen** Volume 11 | Nomor 3 September 2013

Sarwono, J. **Statistik Multivariat Aplikasi Untuk Riset Skripsi**. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012.

Sugeng, Mas. **Tarif Gojek 2016 Dan Cara Melihat Tarif Gojek Yang Berlaku Saat Ini**, <http://www.ojekganteng.com/2016/01/tarif-gojek-2016-dan-cara-melihat-tarif-gojek.html>. diakses 2 Januari 2016.

- Sugiyono. **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sunjoyo, R.S; et.al. **Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset**. Bandung; Alfabeta, 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/> (diakses 26 Januari 2016)
- Talitha, RL. Verina HS., Hariyanto, V Heru. **Hubungan Antara Kualitas layanan Dan Harga Dengan Kepuasan Konsumen Online Shopping Pada Mahasiswi Unversitas Surabaya**, 2012.
- Thio, S. Ninna YSH, Ricky FS, **Persepsi Konsumen Terhadap Makanan Organik Di Surabaya**, Surabaya, 2008.
- Tjiptono, Fandy. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Uma Sekaran, **Metode Penelitian Bisnis**. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Waskito, D., M. Ananto Z, Andre RSP, **Persepsi Masyarakat Terhadap Makanan Organik Di Yogyakarta**, Yogyakarta, 2014.
- Weenas, Jackson R.S **Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta**, 2013.
- Wendha, A.A Ayu Atika Paramitha., I Ketut Rahyuda, dan I. Gst. A. Kt. G. Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar", **Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan** Vol. 7, No. 1, Februari 2013.
- Wicaksono. "Layanan Ojek Berbasis Digital". **Marketing**: No.07/XV/7 Juli 2015.
- Widjaja, Bernard T. **Lifestyle Marketing. SERVILIST: Paradigma baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Wijayanti, Ika Wahyu., Wahyono. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening", **Management Analysis Journal** 4 (1) (2015), <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>