

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Rouzni Noor II. (2016) *Perkembangan Teknologi dan Fenomena Ojek Online*. <https://inet.detik.com/business/d-3142905/perkembangan-teknologi-dan-fenomena-ojek-online>.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anwar, Ayesa., Amil Gulzar., Fahid bin Sohail., Sakman Naem Akram. (2011). Impact of Brand Image, Trust and Affect on Consumer Brand Extension Attitude: the Mediating Role of Brand Loyalty. *international journal of economict and managemen scienes* vol.1, no.5,p73-79 2011
- Assegaf, Faisal. (2015). Prospek Produksi Bioetanol Bonggol Pisang (Musa paradisiaca. L) Menggunakan Metode Hidrolisis Asam Dan Enzimatis. *Skripsi*. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Bailia, J.F.T., A.S. Soegotodan, S.S.R., Loindong.(2014). Pengaruh Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurnal EMBA* 2(3) : 1768-1780.
- Benoit.(2009). Retaining Customers With Shopping Convenience, *Journal of Relationship Marketing*. Vol.8, p. 314
- Budiarjo Ali, Nugroho, dan Reksodiputro. (2016). *Peraturan Presiden Republik Indonesia*.http://koperindag.karokab.go.id/images/regulasi/inpres/perpres112_2007.pdf. (Diakses pada tanggal 6 Agustus 2016).
- Buttle, Francis. (2011). *Customer Relationship Management* (Manajemen. Hubungan Pelanggan). Bayumedia:Jakarta. Desrina
- Cherdchamadol, Paphada and Jittaporn Sriboonjit. (2017). The Factors Influencing Customer Satisfaction With Chain Budget Hotels in Bangkok by Each Traveler Segment. *International Journal of Information, Business and Management*, Vol. 9, No.1.
- Consuegra, D., Molina A., dan Esteban, A.(2011). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product and Brand Management* Vol 16 No 7: 459-468.

- Dedot, (2015) <https://www.kaskus.co.id/thread/5933cbf4582b2ec56a8b456a/sejarah-transportasi-online-di-indonesia/>
- Dharmaresta, Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo.(2013), *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty.
- Farisman, Syarief. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Federal Internasional Finance Pos Tandes Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol.2 No.3.
- Feby Novalius, Jurnalis. (2018). *Indonesia Pengguna Smartphone ke-4 Dunia*. Diakses dari <https://economy.okezone.com/read/2018/02/17/320/1860752/indonesia-pengguna-smartphone-ke-4-dunia-begini-tekad-menperin-dongkrak-industri-telematika>
- Hidayat, Ahmad. (2013). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Member PT.Melia Sehat Sejahtera di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).*Skripsi Tidak Diterbitkan*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Hoeffler, Steve., Keller, Kevin Lane. (2003). The Marketing Advantages of Strong Brands. *Brand Management*, Vol. 10, No.6.
- <Http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/Pedoman-Skripsi-NonKependidikan.Pdf>
- <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>
- Imam, Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Iwan, (2015). *Offline ke Online Pengaruh Terhadap Kehidupan Kita*. Diakses dari <https://www.plimbi.com/article/160448/offline-ke-online-pengaruh-terhadap-kehidupan-kita>.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Gary Amstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*.Jilid 1, Edisi Kesembilan.Jakarta: Erlangga. p125

- Kholilullah, Ahmad Sulthan. (2017). Influence of brand image, price, product quality and promotion to the purchasing decision of Datsun automobile in Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 6 No. 4.
- Kuncoro, Mudrajat. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.
- Kusuma, Rizal Wahyu. (12 Desember, 2015). Effect of Product Quality, Price, Facility and Emotional to Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 4, Nomor 12.
- Lembang, D. R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum dalam Kemasan Merek The Botol Sosro. (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro) *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lovelock, Christopher., Jochen Wirtz, Jacky Mussry. (2014). *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 2. Erlangga: Jakarta
- Malhotra, Naresh, K., (2012). *Marketing Research an Applied Orientation* (United States: Pearson Education, sixth edition, p. 93-378
- Meesala, A., and [Paul](#), J., (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospital: Thinking for the future. *Journal of e-tailing and Consumer Services* Volume 40, p 261-269.
- Miranda, Cloudia., Faizan Mohsan., Muhammad Musarat Nawas., M, Shafraz Khan., Zeehcan Saukat. (20 April 2018). The Links Between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction and Loyaty in the Retail Industry. *Journal International Scientific Conference on Economic and Sosial Development, paris*, Volume 20, Issue 2. Ver. V, pp 11
- Moch, Ghozali. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi di Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No.3, hlm 1-15
- Naik, C.N.Krishna. (2014). Service Quality (Serqual) and it's Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Scinces*, Volume 16, Number 2.2010
- Nuraini, Dewi. (2018). *Grab*. [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi))

- Parasuraman, A. Valerie. (2016). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Paul, Justin. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer*. Vol. 2, No. 33, p.48-50
- Pratama, Gilang Fhitriyan Widsya. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Taxi Berbasis Online (GrabCar), *E-Jurnal Manajemen Unsu*. Vol. 4, No. 11, p.38-39.
- Pratiwi, Indah. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pelayanan dan Harga Kamar Menggunakan Aplikasi Fuzzy dengan Matlab 3.5. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 4, No. 2, hal. 66 – 77.
- Priyatno, Dwi. (2010). *Mandiri Belajar SPSS*. Jakarta: Erlangga, p. 25-81
- Priyatno, Dwi. (2010). Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS, Yogyakarta: Gaya Media
- Priangani, Ade. (2013). Memperkuat Manajemen Pemasaran dalam Kontex Persaingan Global. *Jurnal Kebangsaan*. Vol.2, No.2.
- Raharjo, Sahid. (2017), *Makna Koefisien Determinasi (R^2) Dalam Analisis Regresi Linier*. <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html>.
- Rosyied, Azwar dan Bambang Wijanarko Otok.(2013). Analisa Pengaruh Penggunaan Internet Sebagai Media Belajar, Motivasi Belajar dan Kreativitas Terhadap Prestasi Belajar Siswa dengan Menggunakan Struktur Equation Modelling. *Jurnal MSE*, Vol.3, No.2, 2013.
- Sallam, Methan Ahmed. (2016). The Impact of Brand Image and Corporate Branding on Consumer's Choice: the role of brand equity. *international Journal of Marketing Studies*, vol 8 no.1.
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo, p.57-58
- Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar.(2012). *Perilaku Konsumen*, Edisi Ketujuh. Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip. Jakarta: Indeks.

- Sekaran, Uma. (2007). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, p. 160-276
- Setiawan, Sakina Rakhma Diah, (2018) <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/19/161115126/tahun-2017-pengguna-internet-di-indonesia-mencapai-14326-juta-orang>
- Sirait, Juni Novalina. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Waterpark Perum Bumi Sempaja. *Journal Administrasi Bisnis*, Volume 4, Nomor 2, hlm: 342-355.
- Stanton, William J. (2016). *Prinsip Pemasaran. Edisi Ketujuh, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Supriyanto, Yuda dan Soesanto, Harry. (2012). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Jurnal Manajemen Semarang: Universitas Diponegoro*. Vol.01 No.1. Hal 472-480
- Sugiyono (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, p. 6-116
- Sutisna dan Pawitra. (2017). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy, Ph.D dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, Ph.D dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publisng.
- Top Brand Awards (2017). *Kategori Jasa Transportasi Online*. Diakses dari http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2
- [Triantoro, Kurnia \(2015\). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api menoreh kelas ekonomi Studi kasus pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Diponegoro journal of social and political of science* tahun 2015 hal 1-10](#)
- [Wenur, Cristy, Mandew Silvia, Tumbuen Wilem A \(2015\). Pengaruh Strategi Green Marketing, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen](#)

[Pengguna The Body Shop Manado Town Square. *Jurnal EMBA* Vol.3 No.2 Juni 2015 p.283-293.](#)

[Wicaksono, Pebrianti Eko. \(2018\) *e marketer: Indonesia menempati peringkat ke empat.* <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3295140/impor-turun-ponsel-produksi-lokal-kuasai-pasar-ri>](https://www.liputan6.com/bisnis/read/3295140/impor-turun-ponsel-produksi-lokal-kuasai-pasar-ri)

Wicak, Hidayat. (2014). *E-marketer: Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia*. Diakses dari https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan_media

Wijaya, Danny Surya. (2016). Pengaruh Persepsi Konsumen pada Produk, Harga, Promosi dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Sony Xperia di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Retailing*, Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40

Worodiyanti, Novi Wahyudan Maspiyah. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *E-Journal*. Volume 05 Nomer 01, Edisi Yudisium, hal 23-28.