

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 1 Cetakan 2*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Abdurrahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ayuwuragil, K. (2018, March 20). *Survei Shopback: Pengguna Grab 'Kejar-kejaran' dengan Gojek*. Retrieved from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180320185832-185-284554/survei-shopback-pengguna-grab-kejar-kejaran-dengan-gojek>
- C. Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Cahya, P. (2018, February 17). *Makin Ketat, Begini Persaingan Tiga Transportasi Online Terbesar di Indonesia*. Retrieved from Idntimes: <https://www.idntimes.com/business/economy/putriana-cahya/persaingan-tiga-transportasi-online-terbesar/full>
- Edward, D. (2018, January 06). *Ketika Gojek Bermetamorfosis Menjadi Perusahaan Fintech*. Retrieved from Nusantara.news: <https://nusantara.news/ketika-gojek-bermetamorfosis-menjadi-perusahaan-fintech/>
- Ferista, Y. (2014). Pengaruh Risiko yang dipersepsikan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Pada Konsumen Kaskus Website di Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi yang diterbitkan*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan VII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Go-jek*. (2018, November 24). Retrieved from Wikipedia: <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>
- Gujarati, N. D. (2012). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*.

- Heriyanti, A. (2018, February 27). *Tarif Go-Ride paling mahal ketimbang GrabBike atau Uber Motor*. Retrieved from Kontan.co.id: <https://industri.kontan.co.id/news/tarif-go-ride-paling-mahal-ketimbang-grabbike-atau-uber-motor>
- Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Iskandar. (2018, April 12). *Gojek Error, Pengguna Kebingungan*. Retrieved from Liputan6: <https://www.liputan6.com/tekno/read/3449238/go-jek-error-pengguna-kebingungan>
- Iskandar. (2018, August 14). *Perbandingan Tarif Baru Go-Jek dan Grab*. Retrieved from Liputan6: <https://www.liputan6.com/tekno/read/3618943/perbandingan-tarif-baru-go-jek-dan-grab>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Cetakan III*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, Wirtz, & Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, N. K. (2009). *Riset Pemasaran Edisi Keempat Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga Vol. 3 No. 3*.

- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 2 No. 1*.
- Montung, P., Sepang, J., & Adare, D. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol. 15 No. 5*.
- Oentoro, Deliyanti. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2008). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Cetakan Pertama Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Prabowo, H. (2018, November 23). *Tarif Baru Gojek & Cara Protes Driver yang Dinilai Rugikan Konsumen*. Retrieved from Tirto.id: <https://tirto.id/tarif-baru-gojek-amp-cara-protes-driver-yang-dinilai-rugikan-konsumen-dapr>
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, & Wahyudi. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Vol. 4 No. 1*.
- Sabran, A. (2017, May 12). *Ini Hasil Lengkap Survei Transportasi Online YLKI, 41 Persen Pengguna Pernah Dikecewakan*. Retrieved from Wartakotalive.com: <http://wartakota.tribunnews.com/2017/05/12/ini-hasil-lengkap-survei-transportasi-online-ylki-41-persen-pengguna-pernah-dikecewakan>
- Setyani, N. A. (2017, November 01). *Gejolak Ojek Online di 10 Kota Besar*. Retrieved from rappler: <https://www.rappler.com/indonesia/berita/187045-gejolak-ojek-online-10-kota-besar>
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.

Wardani, A. S. (2018, February 15). *Go-Jek, Grab, dan Uber, Orang Indonesia Paling Sering Pakai Apa?* Retrieved from Liputan6: <https://www.liputan6.com/tekno/read/3289198/go-jek-grab-dan-uber-orang-indonesia-paling-sering-pakai-apa>

Zikmund, W. (2010). *Business Research Methods*. South-Western, Canada.