

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aaker, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategi Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Alma, B. (2012). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan Kesembilan*. Bandung: Alfabeth.
- Amstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid Pertama, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Prenhalindo.
- Djaali, & Muljono, P. (2008). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Dutka, A. (2011). *AMA Hand book Costumer Satisfaction: A Complete Guidance to research, Planning, and Implementation*. Illinois: NTC Business Books.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gobe, M. (2010). *Emotional Branding*. New York: Allworth.
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service (CAPS).
- Hawkins, D. I., & Motherbough, D. L. (2013). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York: Mc. Graw Hill.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeth.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Juran, J. (1999). *Juran's Quality Handbook*. New York: Mc Graw Hill.
- Kaihatu, T. S., Daeng, A., & Indrianto, A. T. (2015). *Manajemn Komplain*. Yogyakarta: Andi.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management*. New Jersey: Person.

- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen Edisi 14*. Jakarta: Erlangga.
- _____ & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson.
- Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif Edisi Keempat*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____ & Hamdani, A. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, H. (2013). *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer dan Pimpinan Perusahaan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nasution, N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan Statistik*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: Wade Group.
- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabetha.
- Saepul, A., & Bahruddin, E. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sangadji, E., & Sopiah, M. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Schiffman, I. G., & Kanuk, L. L. (2013). *Consumer Behavior Edition 8*. New Jersey: Prentice Hall.
- Setyobudi, I., & Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Prima.
- Shimp, T. A. (2013). *Advertising, Promotion and other aspects of Integrated Marketing Communications*. Jakarta: Samlemba Empat.
- Simamora, B. (2011). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta: Dealer Gramedia Pustaka Utama.
- Singh, A., & Duhan, P. (2016). *Managing Public Relation and Brand Image*

through Social Media. Hershey: IGI Global.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suharyadi, & Purwanto. (2011). *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Sambelba Empat.

Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CAPS.

Susanto, A. (2011). *Membangun Brand yang Legendaris*. Jakarta: Quantum Bisnis dan Manajemn.

Swastha, B., & Handoko, H. T. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.

_____. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

_____. (2015). *Brand Management And Strategy*. Yogyakarta: Andi.

_____. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

_____ & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

_____ & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.

Viot, C. (2012). *Effect of Inner and Social Dimensions of Brand Image on Customer Attitude toward Brand Extention*. Bordeaux: University Montesquieu.

Wilson, J. S., & Blomenthal, I. (2008). *Managing Brand You*. New York : Amacon.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across*. Boston : Mc. Graw.

Jurnal

- Astuti, A. N. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi Atlas Baru Di Kota Semarang. *Dipinegoro Journal of Management*, 126.
- Bismo, A., Sarjono, H., & Ferian, A. (2018). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Study of Grabcar Services in Jakarta. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 33.
- Hasby, R., Irawanto, D. W., & Hussein, A. S. (2018). The Effect of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 705.
- Ngatno, D. I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 14.
- Okla Hanifa, T. K. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek dengan Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Ecogen*, 794.
- Pangaila, P. A., Worang, F. G., & Wenas, R. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek. *Jurnal Riset, Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JEBMA)*, 2778.
- Polyorat, Kawpong, & Sophonsiri, S. (2010). The Influence of Service Quality Dimensions on Customers Satisfaction & Customers Loyalty. *Journal of Global Business and Technology*, 67.
- Ramadhan, M. A., Saroh, S., & Machfudz, M. (2019). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (Jimmu)*, 5.
- Reginia Agustine Paiva Yeridha, Y. K. (2019). Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Gojek di Kota Samarinda. *Jurnal Manajemen*, 96.
- Sukatmajaya, T. S. (2019). Pengaruh Tarif Angkutan dan Brand Image Terhadap

Loyalitas Pelanggan Grabbike pada Perusahaan Grab Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 52.

Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bina Manajemen (JBM)*, 74.

Yuni Adinda Putri, Z. W. (2018). The Effect of Service Quality and Brand Trust on Loyalty through Customer Satisfaction in Transportation Service Gojek (Go Ride) in Palembang City. *Jurnal Manajemen Motivasi (JMM)*, 24.

Internet

<https://databoks.katadata.co.id/>. (2020, Februari 12). *Data Boks*. Diambil kembali dari <https://databoks.katadata.co.id/>: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/12/go-jek-aplikasi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan>

<https://www.gojek.com>. (2020, Januari 7). *Tentang Kami*. Diambil kembali dari <https://www.gojek.com/about/>

<https://www.kompasiana.com/>. (2019, Desember 11). *Bisnis Ojek Online*. (A. A. Azzam, Editor) Dipetik Januari 7, 2020, dari <https://www.kompasiana.com/>: <https://www.kompasiana.com/abdurrofiabdullah/5c0fe72943322f14247da b34/bisnis-ojek-online?page=all>