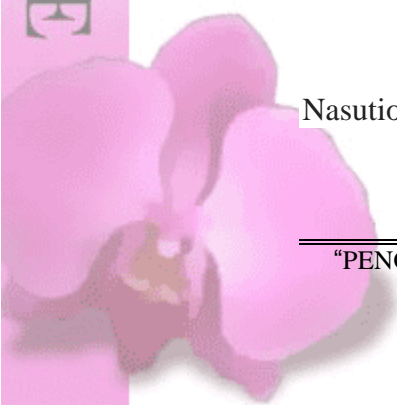


DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad R dan Buttle F. 2001. *Customer Retention Management: A Reflection On Theory And Practice*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Bilson Simamora, 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya: Pustaka Utama
- Bowen, J.T., dan S.L. dan Chen, 2001, "The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, May,
- Buchari Alma, 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabet, Bandung
- Caruana. A. 2002. *Service Loyalty: The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*, *European Journal of Marketing*, Vol.36 No.7/8, pp. 811-955
- Donald R.Cooper & Pamela S.Schindler, 2006, "Bussines Research Methods", 9th edition. McGraw-Hill International Edition.
- Douglas J. Ferry, [et.al.](#) 2003. *Cost Planning of Buildings*. Australia: Blackwell Science ltd Company
- Gerson, Richard, F, 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima.)* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, Damodar. 1999. *Ekonomitrika Dasar, Terjemahan Sumarno Zain*, Erlangga, Jakarta

- Handi, Irawan. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Kamaluddin, Rustian., 2003, Ekonomi Transportasi (Karakteristik, Teori, dan Kebijakan), Ghalia Indonesia, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek. PT Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2008): Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lukasyanti, D. 2010. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa. (online), (<http://www.sutisna.com>)
- Musanto, Trisno. (2004). “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, 123 – 136.
- Nasution, M.N. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia



- Prasetya, Frendy. 2011. Analisis Pengaruh Diferensiasi, Promosi, dan Positioning terhadap Keputusan Pembelian. Skripsi. Semarang: FE Universitas Diponegoro Semarang.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Riduwan. (2012). Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta
- Riduwan dan Kuncoro.(2012). Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta
- Salim, Abbas. 1993. Manajemen Transportasi, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada
- Siddiqi, Kazi Omar. 2011. “*Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction And Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh*”. International Journal of Business and Management ,Vol 6, No 3),p. 12-36Singarimbun, Masri & Effendi Sofian. 2009. Metode Penelitian Survei. Jakarta : LP3ES
- Sri Suratno F.G. dan Nursya’ Bani Purnama. 2004. ”Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua”. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h. 69-87.
- Sutrisno, 2003, Manajemen Keuangan (Teori, Konsep, dan Aplikasi), Edisi Pertama, Cetakan Kedua, EKONISIA, Yogyakarta
- Sri Suratno F.G. dan Nursya’ Bani Purnama. 2004. ”Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua”. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung : Alfabeta Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif”. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.



- Suratno, S., & Purnama, N. B. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen* , 7 (1), 69-87.
- Tjiptono, Fandy. 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2003. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset
Tjiptono, Fandy. 2003. Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset. .
- Tjiptono, Fandy. 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wahyuni, Endah. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Studi Kasus Mahasiswa Administrasi Niaga. <http://thewomanpreneur.blogspot.co.id/2016/01/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan.html>
- Wijaya, Tony. 2009. Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS. Yogyakarta: Universitas Atmajaya
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

Lainnya

- <https://tipsdaftar.blogspot.com/2015/10/sejarah-berdirinya-gojek-dan-pendiri.html>.
Sejarah Berdirinya Gojek Dan Pendiri Gojek. November 2015. Diakses 1 Agustus 2017, 10:00 WIB.
- <https://dailysocial.net/post/oneplus-5-tampak-mewah-dalam-balutan-warna-soft-gold>. Layanan Ojek Profesional GoJek Luncurkan Aplikasi Mode. Januari 2015. Diakses 2 maret 2017, 18:00 WIB

