

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Ken Hermanto. 2006. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen”*. Semarang; Universitas Diponegoro
- Almana, dkk. 2018. *“Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi”*. Yogyakarta; CV Budi Utama
- Apriani, Munica. 2011. *“ANALISIS PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT MEREFERENSIKAN (Studi Kasus Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor dan Mobil Star Clean di Semarang)”*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Aryani, Febrina Rosinta. 2010. *“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”*. Universitas Indonesia; Volume 17, Nomor 2
- Azwar, Saiffudin. 1998. *“Metode Penelitian”*. Yogyakarta; Pustaka Belajar
- “Bab I Pendahuluan”*. Aziz, M. 2014. Web. 14 Mei 2018.  
<http://digilib.uinsby.ac.id/384/3/Bab%201.pdf>.
- “Bab II Tinjauan Pustaka”*. Amalia. 2014. Web. 14 Mei 2018.  
Eprints.polsri.ac.id
- “Begini Hitungan Tarif UberMotor, Beda dengan Gojek dan Grab”*. Maulana,

- Aqmal. 2016. Web. 27 April 2018.  
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160413130508-185-123641/begini-hitungan-tarif-ubermotor-beda-dengan-gojek-dan-grab>
- Fajrianti, Zatul Farrah. 2005. *“Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen”*. Fakultas Psikologi Airlangga; INSAN Vol. 7 No. 3
- “Go-Jek Klaim Kalahkan Grab dan Uber di Indonesia. Kompas”. Bohang, Fatimah Kartini. 2017. Web. 14 Mei 2018.  
<https://tekno.kompas.com/read/2017/06/13/18080087/gojek.klaim.kalahkan.grab.dan.uber.di.indonesia.1/6>
- “Hampir 50 persen pengguna transportasi online kecewa”. Riyandi, Saugy. 2017. Web. 11 April 2018. <https://www.merdeka.com/uang/hampir-50-persen-masyarakat-kecewa-pakai-transportasi-online.html>.
- Hidayat, Deddy Rakhmad dan Muhammad Riza Firdaus. 2014. *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya)”*. Palangka Raya: Vol. 2, Nomor 3
- “Ini Catatan Keluhan Pelanggan Pada Ojek Online”. Bernas. 2017. Web. 14 Mei 2018. <http://www.transonlinewatch.com/ini-catatan-keluhan-pelanggan-pada-ojek-online/>
- Kotler, Kevin Lane Keller. 2017. *“Marketing Management*. Jakarta; PT Indeks
- “Makin Ketat, Begini Persaingan Tiga Transportasi Online Terbesar di Indonesia”. Cahya, Putriana. 2018. Web. 14 Mei 2018.  
<https://business.idntimes.com/economy/putriana-cahya/persaingan-tiga-transportasi-online-terbesar/full>
- “Pengertian Ojek Online”. Rozi, Fakhrol. 2017. Web. 04 Mei 2018.

<https://www.suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>

Periantalo, Jelpa. 2016. *Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar

“Pilih Ojek Online Mana, Go-Jek atau Grab?”. Rachmatunisa. 2016. Web.

14 Mei 2018. <https://inet.detik.com/compare-it/d-3384308/pilih-ojek-online-mana-go-jek-atau-grab>

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama

Rezha, Fahmi, Siti Rochmah, Siswidiyanto. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)* Malang: Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian*. Yogyakarta; CV Andi Offset

Rustanti, Ninik. 2015. *Ekonomi Pangan dan Gizi*. Yogyakarta; Deepublish

Sari, Hesti Kartika. 2009. *Efektivitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam Pelaksanaan Loyalty Program “Im3@School Community” pada PT Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang)*. Malang: VOLUME 6, NOMOR 2

Sari, Suci Wulan. 2015. *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Dalam Ngabean Resto*. Yogyakarta; Universitas Negeri Yogyakarta

Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama

- Siregar, Syofian. 2016. *“Statistika Deskriptif untuk Penelitian”*. Jakarta; Rajawali Pers
- Situmorang, Syafizal Helmi. 2010. *“Analisis Data: untuk riset manajemen dan bisnis”*. Medan; USU Pers
- Solang, dkk. 2014. *“KUALITAS LAYANAN DAN HUBUNGAN PELANGGAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA KOTAMOBAGU”*. Manado: Vol.2 No.1 Maret 2014
- Sudarso, Andriasan. 2016. *“Pemasaran Jasa Perhotelan”*. Yogyakarta; CV Budi Utama
- Sugiyono. 2014. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung; Alfabeta
- “Survei YLKI, 84,1% Masyarakat Pilih Transportasi Online”*. Novalius, Feby. 2017. Web. 14 Mei 2018. <https://economy.okezone.com/read/2017/05/12/320/1689169/survei-ylki-84-1-masyarakat-pilih-transportasi-online>
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *“Manajemen Publik”*. Jakarta; PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- “Transportasi Online, YLKI: 72,6 Persen Gunakan G-Jek”*. Riana, Friski. 2017. Web. 14 Mei 2018. <https://metro.tempo.co/read/874563/transportasi-online-ylki-726-persen-gunakan-go-jek>.
- “Uber Resmi Gelar Layanan Ojek Motor di Jakarta”*. Nistanto, Reska K. 2016.

Web. 15 Mei 2018.

<https://tekno.kompas.com/read/2016/04/13/08240077/Uber.Resmi.Gelar.Layanan.Ojek.Motor.di.Jakarta>.

Widjaja, Bernard. 2009. *"Lifestyle Marketing"*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama

"9 April, Aplikasi Uber Tidak Bisa Dipakai Lagi di Indonesia". Pertiwi,

Wahyunanda Kusuma. 2018. Web. 31 Mei 2018.

<https://tekno.kompas.com/read/2018/03/27/10143307/9-april-aplikasi-uber-tidak-bisa-dipakai-lagi-di-indonesia>.

