

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Harison, Shirley. 1995. *Marketing Guide to Public Relation*. London: Routledge.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relation*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customers Service dalam Bisnis Pelayanan Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Neuman, William Lawrence. 2003. *Social Research Methods: qualitative and quantitative approaches, 5th ed*. Boston : Allyn and Bacon.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Shoelhi, Mohammad. 2014. *Komunikasi Internasional*. Bandung: Refika offset.
- Sugiono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta

Sumber lain:

“Layanan GO-JEK”. Diakses dari <https://www.go-jek.com>. 08 Juli 2016.

