

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (7th Ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Chan, A., Maharani, M., & Tresna, P.W. (2017). Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Go-Jek dan Grab (Studi pada Konsumen PT. Go-Jek dan PT. Grab Indonesia di DKI Jakarta). *Jurnal AdBispreneur Vol.2, No.2*, 164.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2007). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Edisi ke-12)*. Jakarta: Erlangga.
- _____ (2008). *Manajemen Pemasaran Modern (Cetakan ke-3)*. Yogyakarta Library
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*. Diterjemahkan oleh Teguh, Hendra, Ronny A. Rusli, dan Benjamin Molan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- _____ (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. (Edisi Kedua)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A. (2014). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol 64.

- Pardede, R., & Manurung, R. (2014). Analisis Jalur/Path Analisis Teori dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis (pertama). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2004). Managing Customer Relationship. Canada: John Willey & Sons.
- Priansa, D. J. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Priyatno, D. (2016). Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah. Yogyakarta: Gava Media
- Rangkuti, F. (2003). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- _____ (2011). Strategi Promosi yang Kreatif. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2013). Organizational Behavior (15th Edition). New Jersey: Pearson Education.
- Sekaran, U. (2013). Research Methods for Business. Jakarta: Salemba Empat.
- Stanton, W.J. (1998). Prinsip Pemasaran (Edisi Ketujuh Jilid 1). Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- _____ (2013). Mixed Methods. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V.W. (2014). Metodologi Penelitian, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press
- Tjiptono, F. (2001). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset
- _____ (2001). Strategi Pemasaran. Jakarta; Indeks.
- _____ (2004). Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishing
- _____ (2005). Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____ (2017). Service Management-Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset.

Umami, R., Rizal, A., & Sumartik. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe,

Websites:

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200317150135-37-145529/217-juta-masyarakat-indonesia-pakai-transportasi-online>

<https://www.tek.id/tek/gojek-rebranding-dan-kalahkan-grab-soal-pengguna-aktif-bulan-b1Xj29eZz#:~:text=Data%20yang%20dilansir%20Nikkei%2C%20menyebutkan,pengguna%2018%20juta%20per%20bulannya.>

