

## DAFTAR PUSTAKA

- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia
- Humam, Utomo. 2010. *Manajemen Transportasi*, Malang: Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1, Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Lovelock, Christopher, dkk., 2013. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi*. Jilid ke-2 Edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Suharto Abdul. 2011. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia
- Riduwan. 2011. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sabran, Ahmad. 2017. <http://wartakota.tribunnews.com/2017/05/12/ini-hasil-lengkap-survei-transportasi-online-ylki-41-persen-pengguna-pernah-dikecewakan>, yang diunduh 26 Juli 2018.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi ke-7. Jakarta: Indeks.
- Subagyo, P. Joko. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Suyetti dan Gita Kurniawan. 2004. *Pelayanan Prima, Kelompok Bisnis dan Manajemen*. Jakarta: Yudhistira

Tjiptono, Fandy. 2009. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi

Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia

Wardani, Setyo Agustin. 2018. <https://www.liputan6.com/tekno/read/3289198/go-jek-grab-dan-uber-orang-indonesia-paling-sering-pakai-apa>, yang diunduh 26 Juli 2018.

