

DAFTAR PUSTAKA

- Abd-El-Salam, Eman Mohamed, Ayman Yehia Shawky, and Tawfik El-Nahas. 2013. The Impact of Corporate Image and Reputation on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Testing the Mediating Role. Case Analysis in an International Service Company. *The Business & Management Review* 3(2): 177.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Balachandran, Indra, and Ibrahim Bin Hamzah. The Influence Of Customer Satisfaction On Ride-Sharing Services In Malaysia.
- Dewa, Chriswardana Bayu. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan Di Yogyakarta). *Perspektif* 16(1): 1–6.
- Dwiwinarsih, Rina. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok.
- Farnita, Irma. 2017. Layanan Mobile Ho-Jak, Go-Jek Dan Grab Terhadap Perbandingan Pengalaman Pengguna (Studi Pada Konsumen PT. Ho-Jak Indonesia, PT. Aplikasi Anak Bangsa Dan PT. Grab Indonesia Di Kota Banda Aceh). *Jurnal EMT KITA* 1(2): 97–106.
- Fauziah, Anisatul. 2017. Kajian Psikolinguistik Pada Proposisi Citra Merek. Wiga: *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 7(2): 132–142.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Horsu, Emmanuel Nondzor, and Solomon Tawiah Yeboah. 2015. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Minicab Taxi Services in Cape Coast, Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management* 3(5): 1451–1464.
- Janti, Suhar. 2014. Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. *In Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)* Pp. 155–160.
- Kamaludin, Rustian. 1987. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Khuong, Mai Ngoc, and Ngo Quang Dai. 2016. The Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty—A Study of Local Taxi Companies in Ho Chi Minh City, Vietnam. *International Journal of Innovation, Management and Technology* 7(5): 228.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Kurnia, Shintia Clara. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb* 6(2).
- Kotler, P & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran* (edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa* (edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Marati, Nafisa Choirul. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 3(3).
- Mathews, Shane, Constanza Bianchi, Keith J. Perks, Marilyn Healy, and Rumintha Wickramasekera. 2016. Internet Marketing Capabilities and International Market Growth. *International Business Review* 25(4): 820–830.
- Mulyono, Sri. 2005. *Statistika untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Noviana, Brigita Ingrid. 2013. Pengaruh Service Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa* 1(2): 472–482.
- Rifaldi, Rifaldi, Kadunci Kadunci, and Sulistyowati Sulistyowati. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram* 13(2).
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for Bussines* (third edition). New York: Hermitage Publishing

- Sugianto, Jimmy, and Sugiono Sugiharto. 2013. Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1(2): 1–10.
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Bandung: Alfabeta
- Tangguh W, Ghalih Galang, Edriana Pangestuti, And Inggang Perwangsa Nuralam. 2018. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 Dan 2017/2018). *Jurnal Administrasi Bisnis* 61(2).
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Utami, Setyaningsih Sri. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi Di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 9(1).
- Wijayanto, Indra. 2013. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 1(3).
- Woro, Mardikawati, and Farida Naili. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1).

<http://www.emarketer.com/Chart/Tablet-User-Penetration-Worldwide-by-Country-2013-2018-of-internet-users/164353> diakses Selasa, 25 September 2018