

DAFTAR PUSTAKA



Best, J.Roger (2013), *Marketing Based Management: Strategies for Growing Customer Value and Profitability*, Edisi 6, New Jersey: Pearson

Cooper, Donald R, dan Schindler, P.S (2011), *Business Research Method*, Singapore: Mcgraw-hill, Inc.

Kotler, Philip, Gray Armstrong (2012), *Principles of Marketing*, Edisi 14, United States: Pearson.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management*, Edisi 14, Global Edition, USA: Pearson

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15, Global Edition, USA: Pearson

Liuni, Thing Thing dan Tumpal J.R, Jurnal (2014) : PERAN BRAND EXPERIENCE DAN CUSTOMER SATISFACTION DALAM MEMBANGUN CUSTOMER LOYALTY THE BODY SHOP DI DKI JAKARTA, *Manajemen Pemasaran* Vol 3 no 2

Tjiptono,S Fandy (2014), Pemasaran Jasa, Yogyakarta: ANDI.

Priyatno, Duwi 2014 *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, Edisi Pertama, Yogyakarta : CV. Andi Offset

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin Jurnal (2012) : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET, *Jurnal Riset Managemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol.3.No.1

Siregar, Syofian 2015, *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitaif : dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, jakarta : Bumu Aksara.

<https://www.grab.com/id/>, diakses pada 24 November 2016

<http://selular.id/apps/2016/07/grabbike-klaim-tumbuh-300-persen/>, diakses pada 2 Februari 2017

<https://www.hitsss.com/ganti-nama-dan-logo-grabtaxi-rebranding-jadi-grab/2/>, diakses pada 2 Februari 2017

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS