



DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, 2016, *Tuai Kontroversi Begini Awal Mula Taksi Online di Indonesia*, Money.id, diakses 27 Februari 2017, <https://money.id/digital/tuai-kontroversi-begini-awal-mula-kisah-taksi-online-di-indonesia-160316g/grabcar-dan-uber.html>.
- Adinugraha, Andreas Tanuel, Stefanus Michael Handoyo, 2015, *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'Cost Surabaya*, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 3 No. 2, Hal 643-655.
- Agung, 2016, *Sekilas Tentang Grab*, Patogbesi, diakses 30 Maret 2017, <http://www.patogbesi.com/p/tentang-grab-grab-merupakan-aplikasi.html>.
- Harjati, Lily, Yurike Venesia, 2015, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*, *E-Journal WIDYA Ekonomika*, Oktober, Vol. 1 No. 1, Hal 64-74.
- Haryanto, Resti Avita, 2013, *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado*, *Jurnal EMBA*, Desember, Vol. 1 No. 4.
- Hasan, Ali (2014), *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Jakarta: CAPS (Centre for Academic Publishing Service).
- Isabella, Libna, dan Amira Sukma Dewi, 2016, *Hubungan Persepsi Kualitas, Persepsi Harga, Brand Image, dan Persepsi Resiko Dengan Minat Beli Private Label*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Agustus Vol. 14 No. 2, Hal 115-126.
- Kalele, Billiclinton, S.G. Oroh, dan Jacky Sumarauw, 2015, *Pengaruh Word of Mouth, Daya Tarik Iklan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Motor Suzuki Satria Fu pada PT. Sinar Galesong Mandiri*, *Jurnal EMBA*, September Vol. 3 No. 3, Hal 451-462.



Kolianan, Jim Briand, Aloysius Liliwari, Lenny Tamunu, 2016, *Strategi Media Relations*

Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana (KB) Pada

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi NTT,

Jurnal Administrasi Publik, Vol 6 No. 1, Hal 51-60.

Kompas. 3 Maret 2017. *Taksi Aplikasi: Revisi Aturan Berlaku 1 April 2017*, hal 18.

Kotler, Philip., Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey:

Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15, New Jersey:

Pearson Prentice Hall.

Kurinawan, Dhika Amalia, 2016, *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra*

Terhadap Niat Konsumen untuk Word of Mouth dengan Kepuasan sebagai Variabel

Mediasi (Survei pada BPJS di Kabupaten Ponorogo), Jurnal Ekonomi dan

Manajemen Science, Juni Vol. 2 No. 1, Hal 94-118.

Kusumawati, Dyah Ayu Dwi, 2015, *Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap*

Loyalitas Pelanggan dengan Kualitas Produk Sebagai Variabel Mediasi, Jurnal

Ekonomi dan Kewirausahaan, Juni, Vol. 15 No. 2, Hal 245-252.

Menyikapi Perkembangan Teknologi di Indonesia 2016, Eikon Technology, diakses 3

maret 2017, <http://blog.eikontechnology.com/menyikapi-perkembangan->

teknologi-di-indonesia-saat-ini.

Mustofa, Ali, Sri Lestari Ningsih, Suprayitno, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan*

Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi, Jurnal

Ekonomi dan Kewirausahaan, September Vol. 16 No. 3, Hal 327-334.

Pradana, Amri 2014, *Perkembangan Teknologi Sekarang Ini*, Kompasiana, diakses 3 maret

2017, <http://www.kompasiana.com/amripradana/perkembangan-teknologi->

[sekarang-ini_54f7ce03a33311a3738b4cf8.](http://www.kompasiana.com/amripradana/perkembangan-teknologi-sekarang-ini_54f7ce03a33311a3738b4cf8)

Hak cipta milik BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak cipta Dgndungi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Priyatno, Duwi (2015), *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, Edisi 1, Yogyakarta: Penerbit

Andi.

Rizal, Afif, Dahlan Fanani, Edriana Pangestuti, 2016, *Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa Pengguna Sepatu Merek Nike di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 41 No.1, Hal 57-64

Sangadji, Etta Mamang, Sopiah MM, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, Edisi 1, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sasonko, Felita, Hartono Subagio, 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1 No. 2.

Setiawan, Heri, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, 2016, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)*, Journal of Management, Vol. 2 No. 2.

Sudaryono (2014), *Perilaku KONSUMEN Dalam Perspektif Pemasaran*, Edisi 1, Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.

Suratno, Aziz Fathoni, Andi Tri Haryono, 2016, *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang*, Journal of Management, Maret Vol. 2 No. 2, Hal 298-312.

Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana (2015), *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Edisi 1, Yogyakarta: Penerbit Andi.



Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality, dan Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Warika, Marlen Grace, Lisbeth Mananeke, Hendra Tawas, 2015, *Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado*, Jurnal EMBA, Juni Vol. 3 No.2, Hal 1073-1085.

Yati, Linda. (2016). *Internet Menjadi Alat Transportasi Baru? Benarkah?*, Academia Edu diakses 27 Februari 2017, https://www.academia.edu/25988607/Internet_Menjadi_Alut_Transportasi_Baru?auto=download.

Yohanes Markus. (2016). *GO-JEK vs GRAB vs UBER vs MY BLUE BIRD: Transportasi Online Mana yang Lebih Murah?*, Mozaic, diakses 27 Februari 2017, <https://mozaic.co.id/wp-content/uploads/2016/11/Transportasi-Online-2-700x238.jpg>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.