



DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R. dan Pamela S Schindler (2014), *“Business Research Methods”*, Edisi Kedua belas, New York: McGraw Hill Irwin.
- Ghozali Imam., Fuad (2008), *“Structural Equation Modeling”*, Edisi II, Semarang: Universitas Diponegoro.
- GO-JEK 2017, <https://www.go-jek.com/>, diakses tanggal 22 Mei 2017
- Hasan, Ali. (2014), *“Marketing Dan Kasus – Kasus Pilihan”*, Cetakan kedua, Yogyakarta: CAPS(Center For Academic Publishing Service).
- Jakarta BPS, *Statistik Transportasi DKI Jakarta 2015*, <http://jakarta.bps.go.id/backend/pdf/publikasi/Statistik-Transportasi-DKI-Jakarta-2015.pdf>, diakses tanggal 22 Mei 2017
- Kompas, Pengemudinya diteror, ini tanggapan GO-JEK, diakses 21 Mei 2017, <http://teknokompas.com/read/2015/06/09/17564317/Pengemudinya.Diteror.Ini.Tanggapan.Go-jek>
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2016), *“Principles of Marketing”*, Edisi 16, Global Edition, USA: Pearson
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2016), *“Marketing Management”*, Edisi 15, Global Edition, USA: Pearson.
- KTM Power Part 2016, diakses 22 Mei 2017, <http://www.ktmpowerpart.com/2016/08/macam-macam-tipe-order-jasa-aplikasi.html>
- Kurniawati, Suharyono dan Andriani Kusumawati (2014), *“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang”*, vol 14, no.2
- Nouvry, Indra (2014), *“Analisis Faktor-Faktor Karakteristik nama Merek yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen”*, vol 3, no.4
- Sangadji, Etta M., Sopiah (2013), *“Perilaku Konsumen”*, Edisi ke-1, Yogyakarta:Penerbit ANDI.
- Simanjuntak, Melka N (2012), Skripsi: *“Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia”*, Universitas Indonesia (Dipublikasikan).
- Sinaga, Alfi R (2016), *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Metrocity Pekanbaru”*, JOM FISIP, Vol.3, No.2
- Syahputra, Arry D (2015), Skripsi: *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek (Brand Image) terhadap Loyalitas Nasabah Perum Pegadaian pada Perum Pegadaian cabang Bekasi Timur”*, Universitas Darma Persada (Dipublikasikan).

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Copyright © 2017 by Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Dilarang menjiptakan atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah, pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



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

Tomida dan Budhi Satrio (2016), “Pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi”, Jurnal STIESIA Surabaya, vol 5, no.7

Wikipedia, *GO-JEK*, (Online), <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>, 21 Mei 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.