



DAFTAR PUSTAKA

1. Akhmad, Jaenudin (2015), Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship, Edisi Ke-4, Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
2. Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta (2010), “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17, No.2, pp.114 – 126.
3. Bobalca, Claudia (2013), Study of Customer’s Loyalty : Dimensions and Facets, Management & Marketing, Volume XI, issue 1/2013, pp. 104 – 114.
4. Cara Mudah Menggunakan Aplikasi Gojek, Cek dan Cara Daftar Terbaru 2016, diakses tanggal 3 Oktober 2015, <http://cekdaftar.blogspot.co.id/2015/10/aplikasi-gojek-apk.html>
5. Caruana, Albert (2000), ”Service Loyalty: The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction” *European Journal of Marketing* Vol. 36, No. 7/8, pp. 811-828.
6. Caruana, A., Arthur H. Money & Pierre R. Berthon (1998), “Service Quality and Satisfaction – The Moderating Role of Value” *European Journal of Marketing*, Vol. 34, No. 11/12, pp.1338-1352, 2000.
7. Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2014), Bussiness Research Methods, Edisi Ke-12, International Edition, New York: McGraw – Hills.
8. Cosseboom, L., E. Putri & L. Noviandari (2015), Persaingan Sengit GrabBike dan Go-Jek di Indonesia, diakses tanggal 10 Juni 2015, <https://id.techinasia.com/perbandingan-layanan-gojek-grabbike-di-indonesia>
9. Cristobal E., C. Flavián & M. Guinaliú (2007),”Perceived E-service Quality(PeSQ): Measurement Validation and Effects on Consumer Satisfaction and Website Loyalty” *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 17, No. 3, pp. 317-340.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



Cronin, J. Joseph, Michael K. Brady & G. Tomas M. Hult (2000), “Assessing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments” *Journal of Retailing*, Vol. 76 (2) pp. 193-218.

Fakta seputar Go-Jek, GrabBike, dan Uber, diakses tanggal 23 September 2015, <http://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219876/fakta-seputar-go-jek-grabbike-dan-uber>

Fauzi (2015), Driver Gojek yang Kian Sulit Dapat Order, diakses tanggal 24 Oktober 2015, <http://selular.id/news/2015/10/curhat-driver-gojek-yang-kian-sulit-dapat-order>

Ghozali, Imam (2011), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gojek, Inovasi dalam Transportasi, diakses tanggal 26 Juni 2015, <http://www.kabarcsr.com/post/gojek-inovasi-dalam-transportasi/>

Hallowell, Roger (1996), “The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study” *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7, No. 4, pp. 27-42.

Hasan, Ali (2013), Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Hutt, Michael D. dan Thomas W. Speh (2010), Business Marketing Management, Edisi Ke-10, International Edition, Asia: Cengage Learning.

Isaakh, Henki Idris dan Mimi (2014), Teori Bisnis Untuk Perusahaan Modern, Edisi Ke-2, Jakarta: In Media.

Japarianto, E., Poppy L., & Nur A. K. (2007), “Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening” *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3, No. 1, pp. 34 – 42.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Jee (2015), GoJek dan Grabbike Alami Gangguan, diakses pada tanggal 15 desember 2015,

<http://smeaker.com/nasional/berita-terkini-aplikasi-gojek-dan-grabbike-alami-gangguan-barengan-pelanggan-mengeluh>

Kandampully, Jay dan Dwi S. (2000),” Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Image” *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, pp. 346-351.

Keluhan dan Saran untuk Go-Jek, <http://keluhan-gojek.ojekgratis.com>

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2010), *Principles of Marketing*, Edisi Ke-13, Global Edition, USA: Pearson.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-13 (Edisi Terjemahan), Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Christopher dan J. Wirtz (2011), *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, Edisi Ke-7, USA: Pearson.

Mosahab, R., T. Ramayah & O. Mahamad (2010), “Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation” *International Business Research* Vol.3, No. 4, pp. 72-80.

Noor, Juliansyah (2014), *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*, Jakarta: Grasindo.

Program Aman Pake GO-JEK, <http://www.allianz.co.id/program-allianz/promo/gojek>

PT. Gojek Indonesia, <http://www.go-jek.com/>

Ramadhan, Aditya (2015), Jumlah Motor dan Mobil di Jakarta Tumbuh 12% Tiap Tahun, diakses tanggal 9 Januari 2015, <http://www.antaranews.com/jumlah-motor-dan-mobil-di-jakarta-tumbuh-12-persen-tiap-tahun>

Reza, J. Iqbal (2015), “Ojek Online Mulai Ancam Privasi Penumpang?” diakses pada tanggal 14 September 2015, <http://tekno.liputan6.com/ojek-online-mulai-ancam-privasi-penumpang>

Samuel, Hatane dan Foedjiawati (2005), “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.7, No.1, pp.74 – 82.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Schiffman, Leon G. dan Joseph L. Wisenblit (2015), *Consumer Behavior*, Edisi ke-11, Global Edition, USA: Pearson.

Siagian, Dergibson dan Noviana (2013), "Menuju Loyalitas Konsumen: Antara Kualitas dan Kredibilitas" *Jurnal Ekonomi Perusahaan* Vol. 20, No. 1, pp. 95-104.

Sugiyono (2014), *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Ke-2, Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna (2015), *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka barupress.

Sunyoto, Danang dan F. Eka Susanti (2015), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CAPS.

Tam, Jackie L.(1998), "The Effects of Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Behavioral Intentions" *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, Vol. 6 No.4, pp. 31-4, 2000.

Tjahjadi, A. R., Budi Hermawan & Brastoro (2011), "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan dan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening Pada Starbucks Coffee Mall Puri Indah" *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol.18, No.2, pp. 212-221

Wang, Y., Hing-Po Lo & Yongheng Yang (2004) "An Integrated Framework for Service Quality, Customer Value, Satisfaction: Evidence from China's Telecommunication Industry" *Information Systems Frontiers* 6:4, pp: 325-340.

Yulee, Yulia (2015), "Heboh Go-Jek dan GrabBike, Sebenarnya Ada Apa? " diakses pada tanggal 9 Juli 2015, <http://citizen6.liputan6.com/heboh-go-jek-dan-grabbike-sebenarnya-ada-apa>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.