**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku Teks**

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2017), *Business Research Methods, Global Edition*, Edisi 12, Singapore: McGraw-Hill.

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multirative dengan Program IBM SPSS*, Cetakan VIII, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2018). *Principles of Marketing.* USA: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, 15th ed* USA: Pearson Education.

Schiffman, Leon G., & Wisenblit, Joseph L. (2015). *Consumer Behavior* ,Edisi 11, New Jersey: Pearson Prentince Hall.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Research Methods For Business.* Seventh Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*, edisi ke 4. Yogyakarta : ANDI.

**Artikel**

Bahar, Arfiani dan Herman Sjaharuddin.(2015). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Pada Mc Donald’s Alauddin Makassar.* Jurnal Organisasi dan Manajemen. Volume 03.

Foster, Bob. (2016). *The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction in Mutiara Hotel Bandung*. American Research Journal of Humanities and Social Sciences. Volume 2016.

Harjati, Lily dan Vanesia. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*. E-JournalWIDYA Ekonomika. Volume 01 Nomor 01.

Paul, Justin, Arun Mittal and Garima Srivastav. (2015). *Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks.* International Journal of Bank Marketing. Vol. 34 No. 5.

Prasetya, Donny, (2012), Asosiasi Merek dan Pengaruhnya Terhadap Respon Konsumen Pada Pengguna Sepatu Merek Adidas di Surabaya, Journal of Business dan Banking Vol. 2, No 2 139-154.

Rahmawati, Desi Kurnia dan Muslikhah Dwihartanti. (2017). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta*.*

Resti, Devi dan Harry Soesanto. (2016). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Kecantikan Sifra di Pati.* Diponegoro Journal Of Management. Volume 05 Nomor 01.

**Website**

Berita24. (2019). Perampokan Transportasi Online. diakses tanggal 23 Mei 2019, <https://kabar24.bisnis.com/read/20190319/16/901495/pengemudi-taksi-online-rampok-penumpang-pelaku-gunakan-akun-grab-temannya>

Grab. (2019). Tentang Grab. Diakses tanggal 24 mei 2019. <https://www.grab.com/id/about/>

Grabaja. (2019). Sejarah Grab. Diakses tanggal 24 mei 2019. <https://grabaja.wordpress.com/sejarah/>