# DAFTAR PUSTAKA

## Atmadjati, Aristaa (2018), Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini, Edisi 1, Yogyakarta: Deepublish.

## Cooper, Donald., Pamela Schindler (2013), Business Research Methods, Edisi 12, Boston: McGraw-Hill.

## [Ekowanti](https://www.google.co.id/search?hl=id&tbo=p&tbm=bks&q=inauthor:%22Mas+Roro+Lilik+Ekowanti%22), Mas Roro Lilik (2017), Kemitraan dalam Otonomi Daerah, Malang: Inteligensia Media.

## Haghirian, Parissa (2016), Routledge Handbook of Japanese Business and Management, New York: Routledge.

## Hootsuite Inc. (2017), diakses 29 Oktober 2018, <https://hootsuite.com/de/newsroom/press-releases/digital-in-2017-report>

## Irawan, Handi (2009), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Katadata (2018), diakses 29 Oktober 2018, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/12/go-jek-aplikasi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan>

Kemp, Simon (2017), Digital in Southeast Asia in 2017, We Are Social LTD, diakses 29 Oktober 2018, <https://wearesocial.com/special-reports/digital-southeast-asia-2017>

Kotler, Philip., Kevin Lane Keller (2016), Marketing Management, Edisi 15, Amerika: Pearson.

Kuswanto, Adi (2009), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14 Agustus

Permana, Ismail Eki., Monika Kristanti (2014), Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan “Tea House” Tong Tji Surabaya, Universitas Kristen Petra

Prayogo, Edwin., Tandy P. Oei (2015), Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di The Carpentier Surabaya, Universitas Kristen Petra

Rangkuti. Freddy (2017), Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rewah, Jein M. (2016), Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Manado, Cogito Smart Journal VOL. 2 NO. 2 Desember

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

Seniwati (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Air Minum Samaqua Di Sangatta, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Soh, Stanley(ed.) (2016), Selected Papers from the Asia Conference on Economics & Business Research 2015, Singapore: Springer.

Suatmodjo, Febe Angelin Tandjung (2017), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina, GORA Vol 5, No. 3

Sudarso, Andriasan (2016), Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan, Edisi 1, Yogyakarta: Deepublish.

The Jakarta Post (2018), diakses 29 Oktober 2018, <http://www.thejakartapost.com/life/2018/02/20/indonesias-most-popular-ride-hailing-app-survey.html>

Tjiptono, Fandy (2000), Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer, Edisi 1, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umboh, Valdo J., Silvya L. Mandey (2014), Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero), Cabang Teling, Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September

[Wardani](https://www.liputan6.com/me/agustin.wardani), Agustin Setyo (2018), Go-Jek, Grab, dan Uber, Orang Indonesia Paling Sering Pakai Apa?, Liputan6.com, diakses 29 Oktober 2018,

Winarta, Randy Christian., Yohanes Sondang Kunto (2013), Pengaruh Kualitas Layanan Rumah Makan Bromo Asri Terhadap Kepuasan, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1

Wirtz, Jochen., Christopher Lovelock (2016), Services Marketing: People, Technology. Strategy, Edisi 8, Singapore: World Scientific Publishing Company.

Yamintara, Ricky., Soegeng Wahyoedi (2010), Pengaruh Kualitas Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Jasuindo Tiga Perkasa Tbk, Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis No. 2 Vol. 10 Mei