

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2008) Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha.2002.Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran.Yogyakarta : Penerbit Andi
- Handi Irawan. 2008. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. ElexMedia Komputindo
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). Prinsip Prinsip Pemasaran (1 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition,
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2010). Principles of Marketing (Edisi 13). United States of America: Pearson.
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Parasuraman, dkk 2005, 'E-S-QUAL : A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality', Journal of Service Research 7 (3): 213 - 233. Pearson Education,Inc.
- Parasuraman,A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. (1998), Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2000). CONSUMER BEHAVIOR Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.(4 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). Consumer Behavior & Marketing Strategy (9 ed). Asia: McGraw-Hill Education.
- Rust, R. T. dan Oliver, R. L. (1994). Service quality: insights and managerial implicationsfrom the frontier in R. T. Rust and R. L. Olivier (Eds) service quality : New Directions inTheory and Practice. Sage Publications. Thousand Oaks. CA. Pp. 1-19.

- Sangadji, Etta Mamang & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sari, R. D., & Astuti, S. R. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Word Of Mouth Communication terhadap Keputusan Pembelian Mebel pada CV. Mega Jaya Mebel Semarang. *Diponegoro journal of management*, 1(1), 1–13.
- Sarwono, J. (2013). *Statistik Multivariat Aplikasi untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Setyarko, Y. (2016). Analisis persepsi harga, promosi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian produk secara online. *Ekonomika dan Manajemen*, 5(2), 128–147.
- Sugiyono, 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. (2006). *Manajemen Jasa*. (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Penerbit Andy. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Top Brand Award (<http://www.topbrand-award.com> diakses pada 2 Maret 2020)
- Utami, Christina Widya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat
- Zeithaml, Valarie A. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*. Vol. 60.
- Nafisa Choirul Mar’ati, 2016, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada konsumen Gojek di Surabaya)” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* ,Vol 4, No 3, 2016.
- Gloria J.M Sianipar, 2019, “Pengaruh kualitas pelayanan, Persepsi Harga dan Citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online (studi pada pelanggan Grabbike di kota Medan)” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 19, No 2, 2019.
- Arif Luqman Hakim, Rois Arifin dan Muhammad Hufon, 2018, “Pengaruh kualitas sistem informasi, harga, promosi, dan pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan (studi kasus pengguna jasa grab pada mahasiswa FEB universitas islam malang)” Jurnal Riset Manajemen, Vol. 7, No. 5, Agustus 2018.

Agung Kresnamurti Rivai P, Suneni, Ika Febrilia (2019), “Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek online grab” Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol 10, No. 1, 2019.

Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang