

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2003). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Andilala M. E. A., Bachtiar F. A., & Saputra M. C. (2018). "Analisis Pengaruh Harga, Persepsi Ukuran, Persepsi Reputasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1638-1647.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- C. Mowen, John, & M. Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Christobal E., Flavian C., & Giunaliu M. (2007). "Perceived e-Service Quality (PeSQ) Measurment Validation and Effects on Customer Satisfaction and Web Site Loyalty". *Journal of Managing Service Quality*, 17(3), 317-340.
- Efendi, Sofian & Tukiran. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, dan Basu, Swasta. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Koesmawardhani. (2015, Juni 10). *Nadiem Makarim, Pendiri Go-jek yang Sudah Bantu 10 Ribu Sopir Ojek*. Diambil kembali dari news.detik.com: <http://news.detik.com/tokoh/d-2938089/nadiem-makarim-pendiri-go-jek-yang-sudah-bantu-10-ribu-sopir-ojek/1>
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa Benjamin Molan Dan Hendra Teguh*. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prehallindo.
- (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 2. Jakarta: PT. Prehallindo.
- (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong. (2006). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- (2015). *Marketing on Introducing Prentice Hall*. 12th Edition. England: Pearson Education Inc.

- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- . (2012). *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- . (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. England: Pearson Education.
- Lovelock, Cristopher H. & Wright, Lauren K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock & Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh. K. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi 4. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- McKnight D. H., Choudhury V., & Kacmar C. (2002). "The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: A trust building model". *Journal of Strategic Information Systems*, 11 (3-4), 297-323.
- Rangkuti, F. (2003). *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan E. B., Sumirah W., Aditya W., & Ridho B. I. (2019). Building Trust Through Customer Satisfaction in the Airline Industry in Indonesia: Service Quality and Price Fairness Contribution. *Journal Management Department*, 1095-1102.
- Setyaningrum, A. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: ANDI.
- . (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml V. A., M. J. Bitner., & D. D. Gremler. (2012). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6th Edition. Boston: Mc. Graw Hill.