

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, *et al*, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2014
- Amir, Taufik, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Anoraga, Pandji, *Pengantar Bisnis Penegelolaan Bisnis dalam Era Globalisasi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007
- Ariani, Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik*, Jakarta: Prenada Media, 2005
- Daryanto dan IsmantoSetyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Ghozali, Imam. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Kelima*”, Semarang: Badan Penelitian UNDIP, 2011
- Griffin, Ricky W. dan Ronaldo J. Ebert, *Bisnis*, Jakarta: Erlangga
- Gujarati, Damodar N, *Ekonometrika Dasar*, Jakarta: Erlangga, 2006
- \_\_\_\_\_, *Dasar-Dasar Ekonometrika*, Jakarta: Erlangga, 2007
- <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/viewFile/16793/16777>
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/32311/Chapter%20II.pdf;jsessionid=FE8D74237A1AC1DA0BE1F9EC1B92F9FB?sequence=4>
- <http://teknologi.news.vyu.ac.id/newsread/778164/srwiingjeer-ungguli-grab>, yang diunduh pada 16 Oktober 2016
- <https://iputujuniarthasenaraputra.wordpress.com/2012/09/23/dimensi-kualitas-layanan/>
- Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2001
- Jalal, Nachrowi, *Penggunaan Teknik Ekonometri*, Jakarta: Raja Grafindo, 2005
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2003

- Lovelock, Christopher, Dkk, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi dan Strategi*, Jakarta: Erlangg, 2010
- Majid, Suharto Abdull, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009
- Nan dan Limakrisna, *Manjemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012
- Nasution, Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004
- Saebani, Beni Ahmad, *Metode Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2008
- Sangadji, Etta Mamang, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: C. V Andi Offset
- Sungadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen dalam Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: C.V Offset, 2013
- Setiadi, Nugroho J., *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003
- Setyadharma, Adryan, *Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 16*, Semarang: UNNES, 2010
- Sucipto, Agus, *Studi Kelayakan Bisnis Analisis Integratif dan Studi Kasus*, Malang: UIN- Maliki Press, 2010
- Sudaryono, *Pengantar Bisnis Teori dan Contohnya*, Yogyakarta: C. V Andi Offset, 2015
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI, 2011
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI, 2011
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2002
- Sumarwan, Ujang. Dkk, *Pemasaran Strategik Perspektif Value- Based Marketing dan Pengukuran Kinerja*, Bogor: IPB Press, 2010
- TH. Endang Purwoastuti and Elisabeth Siwi Walyani, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2014
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: C. V Andi Ofsset, 2016

\_\_\_\_\_, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: C.V Andi Ofset, 2014

\_\_\_\_\_, *Strategi Bisnis*, Yogyakarta: C. V Andi Offset, 2000

Umar, Husein, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997

Wirartha, I Made, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: ANDI, 2006

Wood, Ivonne, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009

