

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Adib, Muhammad. 2011. *Filsafat Ilmu*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Agus, Salim 2001. *Teori dan Paradigma penelitian Sosial*. Yogyakarta : PT Tiara.

Daryanto dan Ismanto, Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*.
Malang : Gava Media.

Dharmesta. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern Edisi Kedua*. Yogyakarta :
BPFE.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Indrianto. Ir. Irwansyah. 1998. *Analisis Tabulasi Silang (Crosstab) dalam
Perencanaan Wilayah dan Kota*. Jurnal PWK-48 Vol 9 [2]Direktorat
Tenaga kependidikan Departemen Pendidikan Nasional. 2008.

Kuntjojo. 2009. *Metode Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13*. Jakarta :
Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid
1*. Jakarta : Erlangga.

Kotler dan Keller.2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta :
Erlangga.

- Lupyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Nurhayati. 2012. *Virus Penyebab Penyakit Tanaman*. Sumatera Selatan: Unsri Press. 294 Hal
- Rangkuti, Freddy. 2011. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT/ Gramedia Pustaka Utama.
- Safar Misran. 2007. *Teknik Pengolahan dan Interpretasi Selami IPS Edisi Nomor 21 Data*. Jakarta: LIPI Press
- Sarjono,Haryadi, Julianita, Winda. 2011. *SPSS VS LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat
- Singarimbun Masri. Effendi, Sofyan. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES
- Soetandyo, Wignjosoebroto. 2006. *Hukum (paradigma, metode dan dinamika masalahnya)*. Jakarta : elsam dan Huma.
- Solomon, Michael R. 2011. *Consumer Behavior : Buying, Having and Being*. New Jersey : Pearson Addison Wesley.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2016. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

West, Richard dan Lynn H.Turner.2008. *Pengantar Teoro Komunikasi*, Edisi 3 Analisis dan Aplikasi Buku 1 terjemahan. Jakarta : Salemba Empat.

Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen : Teori dan Praktik*. Bandung : Cv pustaka Utama.

Internet

Grab. (2018). <https://www.grab.com/id/terms> diakses pada September 2018 Pukul 16.00 WIB.

(2018). <https://visimisi95.blogspot.com/2018/08/visi-misi-profil-grab.html> diakses pada September 2018 Pukul 14.00

Linda, 2018 <https://carisinyal.com/cara-pesan-grabbike/> Diakses pada 28 Desember 2018 pukul 10.00 WIB

Nardiman. (2015). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Adira Finance di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat.

Vol.3No.1,2015From<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/view/5377/4255> diakses pada 16 Januari 2019, pukul 19.00

Fardiani.(2013) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & cafe Pandanaran Semarang. from<http://eprints.undip.ac.id/38724/1/FARDIANI.pdf>, diakses pada 15 Januari 2019, pukul 19.00WIB

Atika Zahra. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek di Kota Yogyakarta). From http://eprints.uny.ac.id/53306/1/AtikaZahra_12808144070.pdf Diakses pada 24 Desember 2018 pukul 20.00 WIB.