

- Angipora, Marinus. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayu Media Publishing. Malang
- Christoper Lovelock.2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks,Indonesia
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Profil perusahaan Go-jek via (<https://www.go-jek.com/>) (dikutip pada tanggal 10 11-2016)
- Pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Semarang (<http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2013/07/27/23235/Pertumbuhan-Kendaraan-Tinggi>) (dikutip pada tanggal 10-11-2016)
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., dan Rao, H. R..2003a. “*Antecedents of Consumer Trust in B-to-CElectronic Commerce*”, Proceedings of Ninth Americas Conferenceon Information Systems,pp.157-167.
- Kotler, Philip. and Keller, Lane Kevin. 2006. *Marketing Management*. Prentice Halll. London
- Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. PT. Indeks. Kelompok Gramedia.Jakarta
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management. Analysis, Planing, Implementation and Control*.Prentince Hall Int, Inc, Millenium Edition. Englewood Cliffs. New Jersey
- Mosahab. Rahim.et all. 2010. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia*. International Journal of Marketing Studies. Universiti Sains Malaysia. Malaysia
- Nadia Lona,dkk.2013. *Pengaruh Citra Merek (brand image) dan Kepercayaan Merek (brandtrust) terhadap Keputusan Toyota Avanza di kota semarang*
- Nursanah. 2010.*Analisis Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan KepuasanPelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Hero Supermarket*. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta

- Saeed. Rashed, et all. 2013. *Impact of Sales Promotion on the Consumer Loyalty in the Telecommunication Industry in Pakistan*. Journal of Basic and Applied Scientific Research. Sahiwal. Pakistan
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. 2003. *Marketing Real People, Real Choices*. International Edition. Prentice Hall. New Jersey
- Santoso. Septiadi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*. STIESIA. Surabaya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutopo, HB, *Pengantar Penelitian Kualitatif, Dasar-dasar Teoritis dan Praktis*, Pusat Penelitian UNS, Surakarta, 1998.
- Stanton, William, J. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid ke tujuh. Erlangga. Jakarta.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Ust Press Yogyakarta
- Syofyan, Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Bayu Media Publishing. Malang
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi pertama*. Yogyakarta
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. BP Undip, Semarang.
- Yuliana. 2015. *Pengaruh Variasi Produk Dan Display Layout Terhadap Minat Konsumen Muslim Di Toko Bandeng Juwana Elrina Semarang*. UIN Walisongo. Semarang
- Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. Second edition Hill. New York
- Zikmund, William G. et.al. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. John Wiley and Sons. New Jersey