

DAFTAR PUSTAKA

- Affan Eka Parmana dan Apriatni E.P., 2017., Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi (Studi Kasus pada PO. BEJEU Jurusan Semarang-Jakarta), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 3.
- Afifuddin., 2013., *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung, Alfabeta.
- Andriansyah., 2015., *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*, Jakarta Pusat, 10270.
- Boby Adi Anza dan Siti Rokhmi Fuadati., 2016., Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Penumpang dalam Membeli Tiket Mskapai Penerbangan CITILINK, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 6, 2-20.
- Buchari Alma., 2016., *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Budi Fermansah, Hari Susanto , dan Widiartanto., 2015., Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penumpang dalam Memilih Jasa Transportasi PO. Sumber Alam, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 4, No. 2.
- Carunia Mulya Firdusy dan Rani Idawati., 2017., *Effects of Service Quality, Price, and Promotion on Customer Purchase Decision of Traveloka Online Airline Tickets in Jakarta, Indonesia, International Journal of Management Science and Business Administration*, Vol. 3, Issue 2, Pages 42-49.
- Chriswardana Bayu Dewa., 2018., Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Wisatawan di Yogyakarta), *Perspektif*, Vol. XVI, No. 1, Pp. 1-6.
- Damiati, dkk., 2017., *Perilaku Konsumen*, Rajawali Pers, Depok, 16956.
- Diapinsa Gema Zakaria., 2017., Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 4, Pp. 1-18
- Ekky Pramana., 2016., Aplikasi Lokal Terpopuler Tahun 2016., <https://id.techinasia.com>
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana., 2015., *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Edisi 1, ANDI, Yogyakarta

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra., 2016., *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono., 2014., *Pemasaran Jasa*, ANDI, Yogyakarta.
- Fatimah Kartini Bohang., 2018., Berapa Jumlah Pengguna Internet Indonesia, <https://tekno.kompas.com>
- Harun Al Rasyid., 2017., Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek, *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1, No. 2, Pp. 210-223.
- I Gusti Agung Desy Dhevantari Ariatmaja dan Ni Made Rastini. 2017. Peran *Brand Image* Memediasi Daya Tarik Promosi dan Kewajaran Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 9.
- I Putu Hardani Hesti Duari., 2014., Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat di Total Nusa Indonesia *Tour and Travel*, *Jurnal Media Wisata*, Vol. 12, No. 1, Pp. 35-42.
- Imam Heryanto., 2015., Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 9, No. 2, Pp. 80-101.
- Ingrid Panjatan. 2016. Pengaruh Pelayanan dan Harga pada Go-Jek terhadap Kepuasan Konsumen dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening, *Media Studi Ekonomi*, Vol. 19, No. 2, 43-53.
- Juanim., 2004., Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & LISREL, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.
- Kevin Simon, Christina Whidya Utami dan Metta Padmalia., 2016., Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 3, Pp. 382-387.
- Kotler, P. dan Armstrong, G., 2018., *Principles of Marketing*, 17th ed.,
- Kotler, P. dan Keller, K.L., 2016., *Marketing Management*, Person Education, Inc.
- Luo Aniq, Roach Scott, dan Jiratchot Chanita. 2015. *The Effect of the 7Ps of the Marketing Mix on Air Freight Customer Satisfaction And Repurchase Intention*, *Journal of Supply Chain Management*, Vol. 9, No. 2, Pp. 28-36.

- Malayu SP. Hasibuan., 2017.,. Manajemen Dasar, Pengertian , dan Masalah (Edisi Revisi), Bumi Aksara, Jakarta.
- Mohamad Rizan, Dahliana Yulianti, dan Rahmi. 2015. *The influence of Price and Service Quality of Brand Image and its Impact on Customer Satisfaction Gojek (students study on a stste university of Jakarta)*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 6, No. 2.
- Muhammad Firman Eko Putra., 2018., Pengguna Internet di Indonesia (1998-2017), <https://databoks.katadata.co.id/datapublish>
- Mujari., 2017., *The Influence of Online Services and Promotions to Purchasing Decision of Economic Railway Transportation in Sumatera Selatan*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi, Vol. 5, No. 2, Pp. 25-36.
- Ona Juan De, Ona Rocio De, Eboli Lura, Forciniti Carmen & Mazzulla Gabriella. 2016. *Transit Passenger's Behavioural Intentions: The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction, Journal Transportmetrica A: Transport Science.*
- Peraturan Menteri (Permen) Perhubungan No. 32 tahun 2016 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.
- Peter, J. Oaul dan Olson, Jerry C., 2014., *Consumer Behavior & Marketing Strategy*, 9th ed.
- Putusan Mahkamah Agung nomor 37 P/HUM/2017, tentang angkutan sewa khusus berbasis aplikasi daring.
- Rafael Billy Leksono dan Herwin. 2017. Pengaruh Harga dan Promosi Grab terhadap *Brand Image* yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pengguna Transportasi Berbasis Online, Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB), Vol. 2, No. 3, Pp. 381-390.
- Rambat Lupiyoadi., 2013., Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Salemba Empat, Jakarta, 12610.
- Ratih Hurriyati. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Alfabeta, Bandung, 40153.
- Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati., 2016., Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Responden/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, Epigram, Vol. 13, No. 2, Pp. 121-128

- Rionardo Prasetio dan Kazia Laturette., 2017., Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Bisnis Chepito Tour & Travel*, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 2, No. 3, Pp. 332-341.
- Risa Kartika Lubis., 2017., Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Keputusan Pembelian Paket *Tour* di PT. Dior Travel Lubuk Pakam, Jurnal Mantik Penusa, Vol. 1, No. 1, Pp. 59-64.
- Saling, Basri Modding, Bahruddin Semmaila, dan Achmad Gani. 2016. *Effect of Service Quality and Marketing Stimuli on Customer Satisfaction: The Mediating Role of Purchasing Decision*, *Journal of Business and Management Sciences*, Vol. 4, No. 4,
- Siti Aliyah, erwin Kurniawan, dan Satria Andalas., 2017., YLKI: Transportasi Online Banyak Kecewakan Pelanggan, <https://www.indotelko.com>
- Subeki Ridhotulloh dan Mohammad Jauhar., 2015., Pengantar Manajemen, Prestasi Pustakaraya, Jakarta.
- Sugiyono., 2017., Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (*Mixed Methods*), Alfabeta, Bandung.
- Suparyanto & Rosad., 2015., Manajemen Pemasaran., IN MEDIA, Bogor.
- Titin Dwi Anugrah, Patricia Dhiana Paramita dan Moh Mukeri warso., 2015., Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus pada Pengguna BRT Kota Semarang Koridor II Trayek Terboyo-Sisemut, *Journal of Management*, Vol. 1, No. 1, Pp. 1-18.

Aplikasi Play Store