

DAFTAR PUSTAKA

- Angelia, Mitra. 2016 “Survei Go-jek Ungguli Grab”. *Teknologi.news.viva.co.id*
- Dajan, Anto. 2000. *Pengantar Metode Statistik*. Jilid satu. Jakarta. Cetakan Keduapuluh. LP3ES.
- Engel. James F., dkk. 1994. *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama Edisi Keenam .Jakarta. Binarupa Aksara.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi Kedua Cetakan ke-sembilan Yogyakarta : Liberty.
- Mariam,Nana. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Purworejo*.Fakultas Ekonomi UPN.
- Kotler, Philip diadaptasi oleh A.B.Susanto. 2000 (terj. Ancella Nitawati Hermawan). *Manajemen Pemasaran di Indonesi*,. Edis pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009 (terj. Bob Sabran), *Manajemen Pemasaran*,Edisi ketiga belas Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Marketing Management ; Analisis Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*. Edisi Indonesia Jilid 1. Jakarta. PT. Prehallindo.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Bandung. TARSITO.

Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta. Andi Offset.

Sugiyono. 2001. *Metode penelitian bisnis*. Bandung. CV Alfabeta.

Sugiyono. 2001. *Statistika untuk penelitian*. Bandung. CV Alfabeta.

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Swastha, Basu. 1996. *Azas – azas Marketing*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Liberty.

Swastha., dan Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen pemasaran (Analisa perilaku konsumen)*. Edisi I. Yogyakarta. BPFE.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen jasa*. Edisi I. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.

Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta. Gramedia.

Wahyuni, Salamah. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1. Surakarta. Sebelas Maret University Press.