

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraini , L. D., Doeranto , P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri* , 74-81.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia . (2017). *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Bakti, I. G., & Sumaedi, S. (2015). P-Transqual : a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 534-558.
- Bohang, F. K. (2017, Desember 18). *Berapa Jumlah Pengguna dan Pengemudi Go-Jek. Diambil kembali dari Kompas*: <https://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-go-jek>
- Budhi, I. G., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym . *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKAJ*, 25-37.
- Cronin , J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing* , 55-68.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2014). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 52-62.
- Fachrurrozy, M., & Rachmawati, I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan pada Gojek Bandung. *e-Proceeding of Management*, 2506-2510.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Juanita, & Pinandita, T. (2015). Analisis Pelayanan Angkutan Umum dalam Kota Purwokerto berdasarkan Metoda Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Techno*, 79-84.
- Kertajaya, H. (2014). *Marketing in Challenging Time*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Upper Saddle River: Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research an Applied Orientation, 6th Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Go-jek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 1-12.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-38.
- Pohandry, A., Sidarto, & Winarni. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis . *Jurnal REKAVASI*, 21-29.
- Priyambodo, U. (2017, Juli 29). *KumparanNews*. Diambil kembali dari Kumparan: <https:kumparan.com>
- Raharso, A. P., & Kien, S. S. (2017). Go-Jek Indonesia: Seizing Digital Opportunities at the Bottom of Pyramid. *Nanyang Business School*, 2.
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*. New York- USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Soekiyono, & Siswantini, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas melalui CItra Universitas Terbuka sebagai Variabel Intervening. *Derivatif Jurnal Manajemen*, 14-28.

- Solomon, M. R. (2011). *Consumer Behavior*. Upper Saddle River: Pearson.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syukri, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 103-111.
- Tim Peneliti YLKI. (2017, Juli). *Warta Konsumen: Transportasi Online; Kawan atau Lawan?* Dipetik Mei 14, 2018, dari YLKI: <http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Triwijanarko, R. (2017, Februari 9). *Menilik Go-Points, Program Loyalitas Pelanggan dari Go-Jek*. Dipetik Maret 5, 2018, dari Marketeers: <http://marketeers.com>
- Triyono, S. (2009). *Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali (Repurchase)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 204-212.
- Ujianti, Majid, H. R., & Rasma. (2017). Analisis Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Jalan berdasarkan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Benu-Benu Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 1-9.
- Widarjono, A. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.