

DAFTAR PUSTAKA

- Burnham, T. A., Frels, J. K., & Mahajan, V. 2003. *Consumer switching costs: A typology, antecedents, and consequences*. *Academy of Marketing Science Journal*, Spring 2003.
- Dharmesta dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Liberty. Yogyakarta
- Fardani, Nidya Elvareta. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mobile Broadband Services Telkomsel di Kota Bandung*. Vol.2, No.2 Agustus 2015, Hal. 1270-1279.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____ 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar* : Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga
- Harjati dan Venesia. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*. Ejournal WIDYA Ekonomika, Vol.1, No.1, Hal.64-74.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran I*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip., dan Gery Armstrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1 dan 2. Erlangga, Jakarta
- Latif, Abdul. 2016. *Pengaruh Harapan Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Commuterline Jabodetabek*. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Lee, J., J. Lee and L. Feick. 2001. *The Impact of Switching Costs on the Customer Satisfaction-loyalty Link: Mobile Phone Service in France*. *Journal of Services Marketing*, Vol. 15 No. 1, Page. 35-48
- Mowen, J. C. and M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Erlangga

- Nisa, Farida dan Reni Shinta Dewi. *Pengaruh Kepercayaan Merek, Switching Cost, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen*. Diponegoro Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol.2 , No.2 Tahun 2013, Hal. 1-8
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Rahmiati, Mia. 2012. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Honda Vario)*. Universitas Indonesia. Depok
- Rizal, Fanani dan Pangestu. *Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa Pengguna Sepatu Merek Nike di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 41, No.1 Desember 2016, Hal. 57-64
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha, 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset
- Saunders, Mark, Philip Lewis, & Adrian Thornhill. 2009. *Research methods for business students*. 5th ed. London: Pearson Education
- Schiffman, Leon G. Dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business: Metode Riset Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Simbolon Freddy. *Pengaruh Switching Cost terhadap Customer Retention pada Industri Perbankan di Indonesia*. *Binus Business Review Jurnal*, Vol.2, No.2 November 2011, Hal.698-707
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan kesembilan. Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Surjaweni, Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian Cetakan Pertama*. Bandung: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo, Ari. 2013. *Analisis Pengaruh Switching Cost, Attractiveness Of Alternative, Interpersonal Relationship, Dan Service Recovery Terhadap Repurchase Intention Gsm Xl Prabayar (Studi Kasus Pada Mahasiswa*

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Pengguna GSM XL Prabayar).UIN Syarif Hidayatullah.Jakarta

Zikmund and William. G. 2000. *Exploring Marketing Research*, New York : Harcourt College.

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3641642/sri-mulyani-teknologi-bisa-pengaruh-pola-ekonomi>, diakses pada 16 Desember 2017

<https://eprints.uns.ac.id/8267/1/136080908201012561.pdf>, diakses pada 16 Desember 2017

<http://perpi.or.id/layanan-taksi-online-bukan-sekedar-sampai-tujuan/>, diakses pada 06 Januari 2018

<https://www.merdeka.com/uang/hampir-50-persen-masyarakat-kecewa-pakai-transportasi-online.html>, diakses pada 15 Maret 2018

<https://tekno.kompas.com/read/2017/06/13/18080087/go-jek.klaim.kalahkan.grab.dan.uber.di.indonesia>, diakses pada 15 Maret 2018

<https://www.go-jek.com/about/>, diakses pada 15 Maret 2018

<https://twitter.com/gojekindonesia>, diakses pada 16 Maret 2018

<http://tekno.liputan6.com/read/3155394/persaingan-sengit-go-jek-grab-dan-uber-siapa-pemenangnya>, diakses pada 16 Maret 2018

<http://kumparan.com/@kumparantech/uber-menyerah-persaingan-tertuju-pada-grab-dan-go-jek>, diakses pada 29 April 2018