

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Grewal, D. dan Levy, M. 2008. *Marketing*, Boston: McGraw-Hill Irwin
- Husein, Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Kotler Philip, Kevin Lance Keller. 2012. *Marketing Management 14ThEdition* . Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Keegan, Warren J., Mark C. Green. 2008. *Global Marketing. (5 th ed..)* London: Pearson Education.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Alih Bahasa : Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. Jawa Barat.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wheeler, Joe dan Shaun Smith. (2002). *Managing the Customer Experience*. USA: Prentice Hall.

Yin, Robert K. 2008. *Case Study Research: Design and Methods (Applied Social Research Methods)*. Illinois: Sage Publications, Inc

Wood, Juliat T. (2013). *Komunikasi Interpersonal-Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Humanika.

Zeffane, Rachid. (1994). *Understanding Employee Turnover : The Need for A Contingency Approach*. *International Journal of Manpower*. Vol 15 (9) pp : 114

Jurnal :

Arum, Lintang. 2012. “Strategi Komunikasi Pemasaran Business to Business (B2B) Sakti TV Madiun pada Pengiklan: Studi Pada Divisi Marketing Sakti TV Madiun”. *Ilmu Komunikasi Universitas Brawijaya*.

Hardaningtyas, Tri Ratna. 2018. “Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) di Malang”. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Volume 2, Nomor 1. Universitas Islam Malang. Jawa Timur.

Kolis K., & Jirinova K. 2013. “Difference Between B2B and B2C Customer Relationship Management: Finding from Czech Republik”. *European Scientific Journal*, 4: 22-27.

Kustini. 2007. *Penerapan Experiental Marketing*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* Vol. 7, No. 2. UPN “Veteran” Jawa Timur.

Nuvriasari, Audita. 2012. “Mengelola Hubungan dengan Pelanggan Pada Praktik Pemasaran Business to Business (B2B) dengan Orientasi Penciptaan Loyalitas”. Vol.13, No.1. Sleman, Yogyakarta.

Nuraini, Rina. 2015. “Pengaruh Rebranding Terhadap Komunikasi Berasa dan Kepercayaan Khalayak Pengunjung Plaza Festival”. Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie. IPI. Jakarta

Pratomo, Aditya. 2018. “Pengaruh Konsep Gamifikasi Terhadap Tingkat Engagement Studi Kasus Pelatihan Karyawan the Park Lane Jakarta)”. Tourism and Hospitality Essentials Journal. Vol 8, No. 2. Binus. Jakarta

Rini, Endang Sulistya. 2009. Menciptakan Pengalaman Konsumen Dengan Experiential Marketing. Jurnal manajemen Bisnis. Vol II, No 1, h. 15-20.

Wijaya, Bambang Sukma, 2011. Model Komunikasi Berasa Dalam Pemasaran Studi Mengenai Iklan Ambient Media Dalam Meraih Kepercayaan Khalayak Konsumen. Journal Communication Spectrum, Vol.1 No.1 februari-juli.

Wijaya, Bambang Sukma. 2013. Dimensi Citra Merek dalam Perspektif Komunikasi Merek. Jurnal Komunikasi Vol. 2 No. 1. Jakarta

Wijaya, Bambang Sukma. 2011. “Produksi Pesan Iklan Ambient Media dalam Konteks Komunikasi Berasa: Sebuah Studi Eskploratoris”. Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Jakarta.

Wijaya, Bambang Sukma. 2015. Dari Seleksi ke Proposisi: Analisis Metode dan Model Data Kualitatif. Jurnal Komunikasi Spektrum: *Indonesia Journal of Communication and Culture*, 5(1), 1-13

Website :

- CNBC Indonesia. Resmi Jadi Decacorn, Inilah yang Akan Dilakukan Grab di 2019.

Wangi Sinintya. 21 December 2018 (diakses pada 18 Desember 2019)

(www.cnbcindonesia.com/fintech/20181221160958-37-47510/resmi-jadi-decacorn-inilah-yang-akan-dilakukan-grab-di-2019)

- ComScore pada bulan Desember 2017 (diakses pada 17 Desember 2019)
(www.goodnewsfromindonesia.id/2018/02/22/ini-dia-angkutan-online-paling-populer-di-indonesia diakses pada 17 Maret 2019).
- Grab Indonesia, (diakses pada 20 Juli 2019)
(<https://www.grab.com/id/about/> diakses pada 21 Juli 2019)
- Mekari Conferece (<https://www.mekariconference.com/> diakses pada 21 Juli 2019)
- Sejarah Grab (<https://luluskerja.com/sejarah-pendiri-call-center-grab/> diakses pada 22 Juli)
- *Email Marketing* (www.maxmanroe.com/apa-itu-email-marketing.html diakses pada tanggal 8 Agustus 2019)
- Model Komunikasi Berasa dalam Brand Activation (<http://komunikasiana.com> diakses pada tanggal 7 Agustus 2019).