

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategis*. Jakarta: Salemba.
- Amin Widjaja Tunggal, (2000), *Auditing Suatu Pengantar*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. R., (2005), *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan* (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Harianto dan Sudomo, (2001). *Merger dan Akuisisi*. Jurnal Manajemen.
- Hariyani, I., Serfianto, R., & Yustisia, C. (2011). *Merger, Konsolidasi, Akuisisi & Pemisahan Perusahaan Cara Cerdas Mengembangkan & Memajukan Perusahaan*. Jakarta: Visimedia.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Kartajaya, H (2007). *Hermawan kartajaya on Segmentation*, Bandung : PT. Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. London: Pearson Education Ltd.
- Kotler, P., & Keller K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indek: Jakarta.
- Kotler, P., & Keller K. L. (2009). *Marketing Management*, Penerjemah Bob Sabran, Edisi Ketiga Belas, Erlangga, Jakarta.
- Levine, D., M., Stephan, D., F., Krehbiel, T., C., & Berenson, M., L., (2011). *Statistics for Managers Using Microsoft Excel 6th*. Global Edition.
- Maheka, A. (2008). *Bagaimana Mendirikan & Mengelola Bisnis Secara Baik dan Aman*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mardikawati W., dan Farida N. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi*. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Nyec, S, Morales. M dan Pons, F, (2002). *Ten Years of Service quality Measurement* :

- Reviewing the Use of The Serqual Instrument. Afio 7 number 13. Esan cuadernos de diffusion.
- Parasuraman A., Zeithaml VA, & Berry LL. (1998). SERVQUAL :A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, hal 64, *Jurnal of Retailing*.
- Istijanto, M.M.,M.Com. (2005), *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, *Jakarta*.
- Sekaran, U., Bougie, R. (2013). *Research Method For Business: A Skill Building Approach 5th Edition* . John Wiley @ Sons:New York.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Tabachnick, B.G & Fidell, L.S. (2007), *Using Multivariate Statistics* (3rd ed), New York:Harpercollins Collage Publisher.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Umar, H. (2010). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Akses Melalui Sumber Internet:

- <http://cakradunia.com/grab-resmi-akuisisi-uber.html> (akses April 2018)
- <https://inet.detik.com/business/d-3936608/resmi-grab-akuisisi-uber> (akses April 2018)
- <https://kumparan.com/@kumparantech/peran-besar-softbank-di-balik-merger-grab-dan-uber-di-asia-tenggara> (akses April 2018)
- <https://kumparan.com/@kumparanbisnis/alasan-blue-bird-pilih-kerja-sama-bareng-go-jek> (akses Juli 2018)
- <http://ubertaksi.com/> (akses Maret 2018)
- <https://www.rappler.com> (akses Maret 2018)
- <https://tekno.kompas.com/read/2018/03/26/11402397/grab-akuisisi-uber-bagaimana-nasib-pengguna-dan-driver-uber-di-indonesia> (akses April 2018)

<https://tekno.kompas.com/read/2016/05/10/10450607/Apa.Bentuk.Kerja.Sama.Antara.BIue.Bird.dan.Go-Jek>. (akses Juni 2018)

www.grab.com (akses Maret 2018)