

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M. Khory (2018, 8 Mei). *Ini 6 Aplikasi Jejaring Sosial Terlaris di Dunia*. Dikutip 19 Maret 2019 dari Tempo: <https://tekno.tempo.co/read/1086501/Ini-6-aplikasi-jejaring-sosial-terlaris-di-dunia>
- Anggara, Davis Renada. 2017. *Pengaruh P-TRANSQUAL terhadap Komunikasi e-WOM konsumen layanan Go-Ride*. Universitas Bakrie
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2017). *Data Jumlah Penumpang Transjakarta Tahun 2015*. Tersedia <https://www.jakarta.bps.go.id>, diakses pada 15 Maret 2019
- Badan Pusat Statistik Pusat. (2010). *Data Sensus Penduduk Tahun 2010 Provinsi DKI Jakarta*. Tersedia <https://www.sp2010.bps.go.id>, diakses pada 16 Maret 2019
- Bungin, B. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Chikwendu, D.U., Ejem, E. dan Ezenwa, A. (2012), "Evaluation of service quality of Nigerian airline using servqual model", *Journal of Hospitality Management and Tourism*, Vol. 3 (6), pp. 177-125.
- Cooper, D.R. dan Emory, C.W. (1995). *Metode Penelitian Bisnis, Jilid 1 edisi ke-5*. Jakarta: Erlangga
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. 2018. *Data Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia Per Kelurahan di DKI Jakarta Tahun 2017*. Tersedia <https://www.data.jakarta.go.id>, diakses pada 15 Maret 2019
- Ellen (2017, 25 Juli). *Kecewa Kualitas Pelayanan Transjakarta*. Dikutip 4 April 2019 dari Detik News: <https://m.detik.com/news/suara-pembaca/d-3573188/kecewa-kualitas-pelayanan-transjakarta>
- Erdil, S.T. dan Yildiz, O. (2011), "Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger of airline industry", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 24, pp. 1232-1242.
- Ferdinand. (2002). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Frankel, J. dan Wallen, N. (1993). *How to Design and Evaluate Research in Education 2nd Edition*. New York: McGraw-Hill Inc. Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York: MacMillan Publishing Company
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ke-4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goldsmith, R.E. dan Horowitz, D. (2006), "Measuring motivations for online opinion seeking", *Journal of Interactive Advertising*, Vol. 6 No. 2, pp. 1-6.
- Goyette, I., *et al.* (2010), "E-WOM scale: word-of-Mouth measurement scale for e-services context", *Canadian Journal of Administrative Sciences*, pp. 5-23.
- Gujarati, D.N. dan Porter, D.C. (2009). *Basic Econometri 5th Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hasanudin (2017, 13 Juni). *Keluhan Penumpang Transjakarta: Berdiri Empat Jam untuk 5,8 Kilometer*. Dikutip dari Tribun News: <https://tribunnews.com/metropolitan/2017/06/13/keluhan-penumpang-transjakarta-berdiri-empat-jam-untu-58-kilometer>
- Hastina, Putri. 2017. *Pengaruh Dimensi e-WOM di Media Sosial Instagram terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe Grannysnest di Bandar Lampung*. Universitas Lampung
- Jalilvand, M.R. dan Samiei, N. (2012), "The effect of e-WOM on brand image and purchase intention", *Journal of Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 30 No. 4, pp. 460-476.
- Khairany, Cornea (2017, 28 Januari). *Transjakarta Sebut Jumlah Penumpang Naik 20 Persen di tahun 2016*. Dikutip 19 Maret 2019 dari Antara News: http://www.antaraneews.com/berita/609380/Trans_Jakarta-sebut-jumlah-penumpang-naik-20-persen-pada-2016
- Kotler, P. dan Amstrong, G. (2010). *Principles of Marketing 13th Edition*. United States of America: Pearson
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi ke-13*. Jakarta: Erlangga

- Lee, K.T. dan Dong, M.K. (2012), “Effects of attribute and valence of E-WOM on message adoption: moderating roles of subjective knowledge and regulatory focus”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 28, pp. 1974-1984.
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muslim, Abdul (2016, 30 April). *Pengguna Smartphone RI Tumbuh 30%*. Dikutip 17 April 2019 dari Berita Satu: <https://id.beritasatu.com/home/pengguna-smartphone-ri-tumbuh-30/143720>
- Neuman, W.L. (2003). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach*. Boston: Allyn and Bacon
- Nistanto, K. Reksa (2019, 4 Februari). *Riset: Penetrasi Internet Indonesia Naik Jadi 56 Persen*. Dikutip 19 Maret 2019 dari Kompas: <https://tekno.kompas.com/read/2019/02/04/11420097/riset-penetrasi-internet-indonesia-naik-jadi-56-persen>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991), “Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale”, *Journal of Retailing*, Vol. 67 No. 4, pp. 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Potter P.A. dan Perry A.G. (2005). *Buku Ajar Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik*. Edisi ke-4. EGC
- Putri, Zunita (2019, 1 Januari). *Naik 31%, Penumpang Bis Transjakarta 189,77 Juta di 2018*. Dikutip 17 Maret 2019 dari Detik News: <https://m.detik.com/news/berita/d-4367162/naik-31-penumpang-bis-transjakarta-18977-juta-di-2018#top>
- Rahman, D.M. (2012), “Service quality, Corporate image and customer’s satisfaction towards customers perception: an exploratory study on telecom customers in Bangladesh”, *Business Intelligence Journal*.

- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2009). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach 5th Edition*. John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, Uma. (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumaedi, S. dan Bakti, I. G. (2015), "P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32 Iss 6, pp. 534-558.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Transjakarta. (2019). Tersedia <https://www.transjakarta.co.id>, diakses pada 10 Maret 2019
- Trusov, *et al.* (2009), "Effect of word-of-mouth versus traditional marketing: findings from an internet social networking site", *Journal of Marketing*, Vol. 73, pp. 90-102.
- Umar, Husein. (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Yadav, M.S. dan Varadarajan, R.P. (2005), "Interactivity in the electronic marketplace: an exposition of the concept and implications for research", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 33 No. 4, pp. 585-603.
- Zeithaml, V. A. (1988), "Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence", *Journal of Marketing*, Vol. 52 No. 3, pp. 2-22.
- Zikmund, G.W. dan Babin, B.J. (2013). *Menjelajahi Riset Pemasaran Edisi Ke-10*. Jakarta: Salemba Empat