

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Tindakan Kelas*. Bumi Aksara 136 (2): 2–3.
- Chochran, W. 1963. *Teknik Penarikan Sampel Edisi 2*. Jhon Wiley and Sons New York
- Ernawati. 2012. Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Dealer Toyota Dengan Dealer Daihatsu Di Yogyakarta Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 12*, : 116–23.
- Ferdinand, A. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* edisi: ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management. Organization*. Vol. 22.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management. Global Edition*.
- Lupiyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. In *Edisi Kedua*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 73.
- Nasution, S. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ridayati. 2016. “Uji beda pelanggaran traffic light berdasarkan lokasi pelanggaran.” *Jurnal Angkasa VII* (2): 65–76.
- Schiffman, Leon, dan Lazar Leslie Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen. Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons, Inc
- Santoso, Singgih. 2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Wilson, A, V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, dan D. D. Gremler. 2012. "Service recovery." In *Services marketing: integrating customer focus across the firm*.

<https://www.go-jek.com/>

<https://www.tribunnews.com/bisnis/2019/01/31/survei-tahun-lalu-konsumen-lebih-banyak-gunakan-grab-dibandingkan-gojek>

https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/?tbi_find=grab&gojek