



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, J. (2008). *Statistik Bisnis Terapan dengan Microsoft Excel 2007*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Depok: Universitas Indonesia.
- Bahri, S., & Zamzam, F. (2014). *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bahrudin, E., & Hamdi, A. S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bhaskara, I. L. (2017, Mei 03). *Go-Jek, Unicorn Pertama Indonesia yang Siap Mendunia*. Retrieved from tirtoid: <https://tirtoid.go-jek-unicorn-pertama-indonesia-yang-siap-mendunia-bxrl>
- Bohang, F. K. (2017, Desember 18). *Berapa Jumlah Pengguna dan Pengemudi Go-Jek?* Retrieved from Kompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-go-jek>
- Buttle, F., & Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management: Concepts and Technology*. New York: Routledge.
- Cahya, P. (2018, Februari 17). *Makin ketat, Begini Persaingan Tiga Transportasi Online Terbesar di Indonesia*. Retrieved from IDN TIMES: <https://www.idntimes.com/business/economy/putriana-cahya/persaingan-tiga-transportasi-online-terbesar/full>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Hadi. (2014, Juni 23). *Metode Pengumpulan Data dengan Kuesioner pada Penelitian Kuantitatif*. Retrieved from panduanskripsi.com: <http://panduanskripsi.com/metode-pengumpulan-data-dengan-kuesioner-pada-penelitian-kuantitatif/>
- Hadi, S. (2014, Desember 22). *Pengertian dan Contoh Angket atau Kuesioner*. Retrieved from Maribelajarbk: <https://www.maribelajarbk.web.id/2014/12/pengertian-dan-contoh-angket-atau-kuesioner.html>

- Harris, E. K. (2014). *Customer Service: A Practical Approach*. USA: Pearson Education Limited.
- Hermawan, A. (2009). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Hestanto. (2017, April 03). *Definisi dan Konsep Customer Relationship Management (CRM)*. Retrieved from Hestanto: <http://www.hestanto.web.id/crm/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Lego: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, I. D. (2012). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Maulidi, A. (2016, Agustus 21). *Metode Penelitian Survei*. Retrieved from Kanal Informasi: <https://www.kanalinfo.web.id/2016/08/metode-penelitian-survei.html>
- Musanto, T. (2004). Faktor - Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Manajemen & Kewirausahaan*, 128.
- Peelen, E., & Beltman, R. (2013). *Customer Relationship Management*. Malaysia: Pearson Education Limited.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2011). *Managing Customer Relationship*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, M. (2017, Desember 02). *Pengertian, Tujuan dan Dimensi Customer Relationship Management (CRM)*. Retrieved from KajianPustaka.com: <https://www.kajianpustaka.com/2017/12/pengertian-tujuan-dan-dimensi-customer-relationship-management.html>
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2014). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, N., & Wardani, R. (2015). *Pengolahan dan Analisa Data Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sarwono, J. (2011). Mengenal Path Analysis: Sejarah, Pengertian, dan Aplikasi. *Manajemen Bisnis*, 285-296.

- Setyosari, P. (2016). *Metode Penelitian: Pendidikan & Pengembangan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suparno, P. (2008). *Riset Tindakan untuk Pendidik*. Jakarta: Grasindo.
- Suwandi. (2015). *Desentralisasi Fiskal & Dampaknya terhadap Pertumbuhan Ekonomi, Penyerapan Tenaga Kerja, Kemiskinan, dan Kesejahteraan di Kabupaten/Kota Induk Provinsi Papua*. Yogyakarta: Deepublish.
- Triton, P. B. (2006). *Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: ANDI.
- Wellington, P. (2010). *Effective Customer Care*. Britain: Kogan Page Limited.
- West, R., & Turner, L. H. (2014). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Windasuri, H., & Susanti, H. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Singapore: World Scientific Publishing Co. Inc.

