



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

Buku

- Aaker, D. A. 1991. *“Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name”*. New York: The Free Press.
- Aaker, D. A. 2009. *Managing Brand Equity*. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public Relations Praktis*. Edisi pertama. Jakarta: Widya Padjajaran.
- Butterick, K. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. 2006. *Pengantar ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. 2014. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Fitzsimmons, J.A, & Fitzsimmons, M. J. 2011. *Service Management: Operation, Strategy and Information Technology, 7th edition*. McGraw-Hill International Education.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Havaldar, K. K. 2010. *Business marketing: Text and cases, Third edition*. New Delhi: Tata McGraw Hill Education Private Limited.
- Kerlinger, F. N. dan Lee, H. B. 2008. *Foundation of Behavioral Research*. (Fourth Edition). USA: Holt, Reinnar & Winston, Inc
- Kotler, P. and Armstrong, G. 2005. *Principles of marketing, Ninth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Liliwer, A. 2007. *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: LkiS.
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jogja: Rake Sarasin
- Munhurrun, Lukea & Naidoo. 2010. “SERVICE QUALITY IN THE PUBLIC SERVICE” *The Journal of Management and Marketing Research*, vol. 3, no. 1, p. 37.
- Peppers, D. dan Rogers, M. 2004. *Managing customer relationships: A strategic framework*. New Jersey: John Wiley & Son, Inc
- Rangkuti, Freddy 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus. Integrated Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Salim, Agus. 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya
- Seitel, P. F. 2001. *The Practice of Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sudjana, Nana. 2011. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. 2014, *Metodologi Penelitian*, Bandung, Alpa Beta.
- Suprpto, T. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Szwarc, Paul. 2005. *Researching Customer Satisfaction and Loyalty: How to Find Out What People Really Think*. London: Kogan Page.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Wellington, Pat. 2010. *The Sunday Times Effective Customer Care*. Great Britian and United States: Kogan Page Limited
- Weitz, Barton A & Robin Wensley. 2002. *Handbook of Marketing*. London: SAGE

Jurnal

- Yusuf, Yan. 2017. "DKI Sindir Kebijakan Pusat soal Penanganan Ojek Online". 17 Oktober. Di akses 18 Oktober 2017.
<https://metro.sindonews.com/read/1249250/171/dki-sindir-kebijakan-pusat-soal-penanganan-ojek-online-1508247858>
- Manalu, Juli Etha Ramaida. 2017. "Polisi Minta Penerimaan Driver Ojek Online Diperketat". 8 September. Di akses 18 Oktober 2017.
<http://industri.bisnis.com/read/20170908/98/688279/polisi-minta-penerimaan-driver-ojek-online-diperketat>
- Kusuma, Yohanes Surya. 2014. "Pengaruh Brand Experience terhadap Brand Loyalty melalui Brand Satisfaction dan Brand Trust Harley Davidson di Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1, p. 1-11

Media Massa

- Savithri, Agnes. 2018. "GrabFresh, Layanan Belanja Sembako Kolaborasi Grab-HappyFresh". CNNIndonesia.com. 10 Juli. Diakses 7 Agustus 2018.
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180710095723-185-312883/grabfresh-layanan-belanja-semako-kolaborasi-grab-happyfresh>

Skripsi

Simamora, Vivin Juniati. 2016. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Merek “Studi Kasus pada Konsumen The Body Shop Ambarukmo Plaza Yogyakarta”. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Irnandha, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat “Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta”. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Website

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

<https://www.uber.com/>

<https://www.grab.com/>

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA