

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2011, *Customer Loyalty*, Edisi revisi. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Keller. (2012). *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. (2016), *Marketing Management*. 15e, Boston, Pearson.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. ANDI.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Pemasaran Jasa*, Jakarta : Gramedia Cawang.
- Sanusi, Anwar. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Satwiko. 2012. *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan*. Yogyakarta: Wignjosoebroto.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sudaryono, Asep Saefullah. 2012. *Statistik Deskriptif for IT: Langkah Mudah Analisis Data*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

### Penelitian Terdahulu

- Winahyuningsih P. 2014. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. ISSN:1979-6889
- Novia Jessica J. 2016. *Kualitas Layanan dan Kepercayaan Seseorang Terhadap Loyalitas Belanja pada Vittoriashop*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 1, Nomor 2.

- Mahkota Andy Putra. 2014. *Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi pada Pelanggan Website Ride Inc)*.  
Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 8 No. 2
- Hayuningtyas Widiastuti H. 2015. *Analisis Pengaruh Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Kepercayaan dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian*.  
Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

### **Web**

- <https://www.go-jek.com/>, diakses 12 Januari 2017.
- <http://gojekid.co.id/2016/09/profil-perusahaan-gojek.html>, diakses 12 Januari 2017
- <http://infokomputer.com>, diakses 12 Januari 2017
- twitter @gojekindonesia diakses 12 Januari 2017

## **LAMPIRAN**