

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. (2012). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Adiprima, R. Raihan. "Skripsi" 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rewa Fight Gym*. Telkom University: Bandung.
- Anumillah, Aghnia. "Skripsi" 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Baraya Travel Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Bandung*. Telkom University: Bandung.
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi Kedelapan). Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Gunawan, Herry. (2014). *Pengantar Transportasi dan logistik*. Jakarta: Rajawali pres.
- Guritno, Kunto. "Skripsi" 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung*. Telkom University: Bandung.
- Havirinda, Pradina. "Skripsi" 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Prabayar Indosat di Kota Bandung*. Telkom University: Bandung.
- Heruwasto, Ignatius; Aprilia, Arrina W. (2012). *Faktor Penentu Kepuasan dan Layanan Jasa Penerbangan: Studi Pada Pengguna Lion Air*. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia. Vol. 41, No. 14.

- Kasenanbin Abdullah, Abdul Ghani. (2013). *Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia*. International Refereed Research Journal, Vol 4, No. 2.
- Khan, Mubbsher Munawar. (2014). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector*. Dalam Journal of Commerce and Social Sciences 2014, Vol. 8 (2), 331- 354. Institute of Business Administration, University of the Punjab, Lahore, Pakistan.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. Unite State: Pearson Education, Inc.
- Kresnamukti, Agung; Siskawati, Dian. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pengunjung Snowbay Waterpark TMII)*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 2, No.2.
- Lovelock, Christoper et all. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Edisi Ketujuh Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasetio, Ario. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. TIKI Cabang Semarang*. Management Analysis Journal Volume 1, No. 2, Agustus 2012.
- Pratama, Ferdy. “Skripsi” 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada DriverBDG*. Telkom University: Bandung.
- Rao, P. Srinivas, & Sahu, Padma Charan. (2013). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry*. IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), 18(5), 39-44.

- Ridwan & Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Rochyan, Rizqy; Moh, Warso; Aziz, Fathoni. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang)*. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- Rusyadi. (2016). Uber Taxi Berawal Kekecewaan Kini Berubah Menjadi Karya Besar. Available [online]. Diakses pada tanggal 30 Juli 2016, dari <http://pulsasolusi.com/uber-taxi-berawal-kekecewaan-kini-berubahmenjadi-karya-besar/>
- Sarjono, Haryadi, dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran. (2011). *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shafiq, Yasir. (2013). *Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Study Of Hotel Industry Of Faisalabad, Pakistan*. Dalam Journal Of Leadership & Organizational Studies June 2013 Volume 2, Issue 1 Issn: 2305-2600. Scholar At Department Of Business Administration, Government College University Faisalabad, Pakistan.
- Siregar, Syofian. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. (Cetakan Kesatu). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sumarwan, Ujang. (2012). *Riset Pemasaran Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Perilaku Konsumen dan pemasaran*. Yogyakarta: Caps.

- Tanuwijaya, Melissa; Anshori, Mohamad Yusak. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy*. JurnalNeO- Bis Volume 7, No. 1, Juni 2013
- Tjiptno. (2014). *Pemasaran Jasa-prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius, Chandra. (2011). *Service, Quality, and Satification*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2015). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta Barat: PT INDEKS.
- Zhao, Lin-na, Wang, Wei, Hu, Xiao-jian, & Ji, Yan-jie. (2013). *The importance of residents, attitude towards service quality in travel choice of public transit*. Procedia – Social and Behavioral Sciences, 96, 218-230.
- <https://id.techinasia.com/uber-sejarah-pendirian-startup-taksi> (Di akses pada tanggal 1 september 2016)
- <http://www.nguber.net/2016/07/jenis-jenis-layanan-uber-sudah-tahu.html> (Di akses pada tanggal 1 september 2016)
- <http://www.sridianti.com/pengertian-transportasi.html> (Di akses pada tanggal 3 September 2016)
- http://www.kompasiana.com/famajiid/taksi-konvensional-vs-online-fenomena-perubahan-sosial_56f147a78f7a6182090c8281 (Di akses pada tanggal 3 september 2016)
- <http://lifestyle.liputan6.com/read/2458407/alasan-mereka-pilih-uber-dan-grab-daripada-taksi-konvensional> (Di akses pada tanggal 2 agustus 2017)

<https://newsroom.uber.com/indonesia/area/bandung/page/3/> (Di akses pada tanggal 3 agustus 2017)

<https://job-like.com/magazine/inilah-alasan-logis-kenapa-taksi-online-lebih-diminati/> (Di akses pada tanggal 3 agustus 2017)