

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, Jhon W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2017. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPPFE.
- Dr. H.B Siswanto. 2015. *Pengantar Manajemen*, Bumi Aksara.
- Durianto, Darmadi. 2013. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek Cetakan ke-10*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand. 2013. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph E, Jr et al. 2010. *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Handoko, T. Hani. 2015. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Husein, Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 2 Cetakan Jakarta*: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Marketing Management 7th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Ortuzar, Juan de Dios dan Luis G. Willumsen. 2011. *Modelling Transport, 4th Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sarinah dan Mardalena. 2017. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta, CV. Budi Utama.
- Setiadi, Nugroho J. 2013. *Perilaku Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: PT Karisma Putra Utama.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek, Seri Manajemen Merek 01*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Wijayanto, Doni. 2018. *GO-JEK For Every Need*. Solo: Metagraf

JURNAL, SKRIPSI DAN SITASI

- Andini, Claudia, Maya Ariyanti dan Sumrahadi. 2016. *Pengaruh e-Service Quality Terhadap Minat Beli Pengunjung Online Store Lazada Indonesia*. Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Telkom.
- Andryanto, Reza. 2016. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli di Toko Online (Studi Empiris Yang Dilakukan Pada OLX.co.id di Yogyakarta)*
- Aulia, Muhamad Zulvan. 2017. *Pengaruh e-Service Quality Terhadap Minat Pembelian Produk Busana Muslim di Lazada Indonesia Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Bressolles, G. & Durrieu, F. 2011. *Service Quality, Customer Value & Satisfaction Relationship Revisited For Online Wine Website In 6th AWBR International Conference*.
- Danurdoro, Kevin dan Dwi Wulandari. 2016. *The Impact of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, and Experience Toward Student's Intention To Use Internet Banking*.
- Faradila, Rr. Selli Nisrina dan Harry Soesanto. 2016. *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Toko Online Berrybenka.com di Kalangan Mahasiswa Universitas*

- Diponegoro). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hakim, Muhammad Malik. 2018. Kajian Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem CRM Di Perusahaan X Menggunakan Model TAM.
- Indrata, Stella Lucia, Christina Esti Susanti dan Maria Mia Kristanti. 2017. Pengaruh *Perceived Value* dan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Behavioral Intention* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Gojek Di Surabaya.
- Kirwadi. 2016. Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Brand Image*, dan *Trust* Terhadap *Purchase Intention* Produk Attack Jaz 1 Semerbak Cinta di Kecamatan Kotagede Yogyakarta.
- Maghfiroh, As'alul, Zainul Arifin dan Sunarti. 2016. Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Keputusan Pembelian (Survei Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Tahun Angkatan 2013/2014 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Pembeli Indosat Ooredoo).
- Nasir, Moh. dan Dr. Harti, M.Si. 2017. Pengaruh *e-Service Quality* dan Diskon Terhadap Minat Beli Pada Situs Online di Website Zalora.co.id di Surabaya. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Oentario, Yudianto, Agung Harianto, Jenny Irawati. 2017. *Pengaruh Usefulness, Ease of Use, Risk terhadap Intention Buy Online Patisserie Melalui Consumer Attitude* berbasis media sosial di Surabaya.
- Rachman, Taufiq dan Darmawan Napitupulu. 2016. Model Kualitas *e-Service Quality* Dengan Pendekatan Meta-Etnografi. Universitas Prima Indonesia.
- Sani, Ahmad dan Vivin Maharani. 2013. Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Kuisiomer, dan Analisis Data. Malang: UIN Press
- Sauca Ananda Pranidana. 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Untuk Menggunakan Klik-BCA. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi S1
- Sheng, Tianxiang dan Liu Chunlin. 2010. *An Empirical Study on The Effect of e-Service Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty*. Nankai Business Review International: Emerald Group Publishing Ltd.
- Slaudiya, Anjani. 2016. Jurnal Ilmiah Tentang Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Gojek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya. Skripsi Thesis.

Tanimukti, Ivan Prasetya dan Fransisca Budyanto Widjaja. 2017. *Online Features and Buying Intention in Kaskus*. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Widjaja, Andrew Tjenghar. 2016. Pengaruh *Word of Mouth* dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap *Purchase Intention*: Sebuah Studi Kasus Mengenai Perilaku Konsumen Terhadap Jasa Ojek Online Gojek. Magister Manajemen Universitas Tarumanagara, Jakarta.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

WEBSITE

APJII – Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indoensia “Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia, 2017. <https://apjii.or.id/survei2017>

APJII – Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indoensia “Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia, 2016. https://apjii.or.id/downfile/downloadsurvei/infografis_apjii.pdf

(Bappenas “Badan Pusat Statistik”: Proyeksi Penduduk Indonesia 2010-2035. Jakarta, 2013. ----
https://www.bappenas.go.id/files/5413/9148/4109/Proyeksi_Penduduk_Indonesia_2010-2035.pdf

Daily Social.ID 2018 Persentase pengguna aplikasi transportasi *online* di Indonesia
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/12/go-jek-aplikasi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan>

Wikipedia - Daftar Negara Menurut Jumlah Penduduk
https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_negara_menurut_jumlah_penduduk