

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziza, Kurnia Sari. 2017. Mengapa Masyarakat Lebih Suka Memilih Transportasi Online?". Melalui <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/09/070000726/mengapa.masyarakat.lebih.suka.memilih.transportasi.online>. (03 Juli 2018 jam 14.01).
- Indrawan dan Yaniawati. 2014. "Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan). Bandung: Refika Aditama.
- Jamaludin, Fauzan. 2017. Driver Marah-Marah Ke Konsumen Dan Mengusirnya, Grab Pecat Mitra. Melalui <https://www.merdeka.com/teknologi/driver-marah-marah-ke-konsumen-dan-mengusirnya-grab-pecat-mitra.html> (11 Agustus 2018 jam 14.26).
- Josina, 2017. Lima Fakta Unik Pengguna Grab Di Indonesia. Melalui <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3534007/lima-fakta-unik-pengguna-grab-di-indonesia> (14 Juli 2017 jam 21.05).
- Kevin, Anthony. 2018. Mengenal Penguasa Transportasi Online Di Berbagai Negara. Melalui <https://www.cnbcindonesia.com/news/20180217144830-4-4629/mengenal-penguasa-transportasi-online-di-berbagai-negara> (14 Juli 2018 jam 21.25).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. "Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1". Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kountur, Ronny. 2008. "Menguasai Riset Pemasaran". Jakarta: PPM Manajemen.
- Lukman, Marco Dirgahadi. 2014. "Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Produk Teh Botol Sosro Kemasan Kotak". Jurnal Administrasi Bisnis (ISSN:0216-1249) Vol.10, No.1:hal 64-81.
- Massie, Philander Varian. 2013. "Ekuitas Merek Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian XL Mobile Data Service Di Kota Manado". Jurnal EMBA (ISSN 2303-1174) Vol. 1 No.4 Hal: 1474-1481.

- Mubarok, Ali. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Equity* Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Immortal Cosmedika Indonesia Wilayah Tangerang Selatan)". *Jurnal Pemasaran Kompetitif* ISSN No. (PRINT) 2598-0823, (ONLINE) 2598-2893 Vol. 1 No.3.
- Pitrajaya, Hari. 2016. Ini Manfaat Jasa Transportasi Online Bagi Pengguna, *Driver* Dan Pelaku Industri. Melalui <https://arenalte.com/berita/industri/manfaat-layanan-transportasi-online/> (06 Juni 2018 jam 21.02).
- Pratama, Gilang Fhitryan Widsya. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Taksi Berbasis *Online (GrabCar)* pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara". Skripsi.
- Priyatno, Dwi. 2013. "Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS". Jakarta: Media Kom.
- Putera, Andri Donnal. 2017. Penumpang GrabBike Diprotes Dan Dilecehkan Karena Pakai Kode Promo. Melalui <https://megapolitan.kompas.com/read/2017/05/17/11174091/penumpang.grabbike.diprotes.dan.dilecehkan.karena.pakai.kode.promo>. (11 Agustus 2018 jam 14.39)
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. "Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis". Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soe'aidy, Mohammad Soleh, dkk. 2017. "Pengaruh Ekuitas Merek Berbasis Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Jenis *Low Cost Green Car*". *Jurnal EISSN: 2540-8402 | ISSN: 2540-8399* Vol. 1 No. 2 Hal 190-199.
- Sugiyono. 2017. "Metode Penelitian Manajemen". Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. "Metode Penelitian". Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujani. 2012. "Pengaruh *Brand Equity* Dan *Customer Value* Terhadap *Customer Satisfaction* Rumah Sakit". *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan* ISSN 1411-0393 Akreditasi No. 80/DIKTI/Kep.

- Sukoco, Manik. 2017. Grab dan Perkembangannya di Indonesia. Melalui <https://www.kompasiana.com/maniksukoco/589496b19593732336948da0/grab-dan-perkembangannya-di-indonesia> (20 Juli 2018 jam 11.04).
- Susanto, dan Mudji Sabar. 2016. “Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Telepon Seluler Esia (Studi Kasus Di Kabupaten Dan Kota Tangerang)”. Jurnal Ilmiah Widya: ISSN 2337-6686 ISSN-L 2338-3321 Volume 3 Nomor 4.
- Wan, Ronald. 2017. Polemik Transportasi Online: Pada Akhirnya Konsumen Yang Akan Memilih. Melalui [https://www.kompasiana.com/ronaldwan/polemik-transportasi-online-pada-akhirnya-konsumen-yang-akan-memilih\\_58cf32ec6ea8345b058b4568](https://www.kompasiana.com/ronaldwan/polemik-transportasi-online-pada-akhirnya-konsumen-yang-akan-memilih_58cf32ec6ea8345b058b4568) (06 Juli 2018 jam 13.25).
- Sumber: <https://www.grab.com/id/about/>



