

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Ineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Managemen Pemasaran dasar, konsep dan strategi*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cetakan VII*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Irawan, Handi. 2002. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Edisi ketiga belas. Jilid 1. Manajemen Pemasaran. Terjemahan oleh Bob Sabran MM*. Jakarta: Erlangga.
- Limakrinsa, Nandan dan Purba, Togi Parulian. 2017. *Management Pemasaran Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maholtra, K. Naresh. 2009. *Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Jakarta: PT. Indeks.
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru – Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Salim, Abbas. 2000. Edisi kedua. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Salim, Abbas. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Utami, Christina Widya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Salim, Abbas. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Schiffman, Leon G dan Kanuk, Leslie Lazar. 2000. *Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh. Terjemahan oleh Zoelkifli Kasip*. 2008. Jakarta: PT Indeks.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Swastha Basu dan Irawan. 2010. “*Manajemen Pemasaran Modern*”. Yogyakarta: Liberty.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa -Perinsip, Penarapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm, 3rd edition*. Boston. Mc GrowHill/Irwin.

Jurnal :

- Agyapong, Gloria K.Q. 2011. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*. *International Journal of Business and Management*. www.academia.edu
- Chin, W. W., & Todd, P. A. 1995. *On the use, usefulness and ease of use of structural equation modeling in MIS research: A note of...* *MIS Quarterly*, 19(2 (June)), 237– 246. <https://doi.org/10.2307/249690>
- Davis, F. D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. 1989 . *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Mattia, G., Renzi, M. F., & Toni, M. 2015. *The Integrated Model on Mobile Payment Acceptance (IMMPA): An empirical application to public transport*. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 56, 463– 479. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2015.05.001>
- Fontes, T., Costa, V., Ferreira, M. C., Shengxiao, L., Zhao, P., & Dias, T. G. 2017. *ScienceDirect ScienceDirect Mobile payments payments adoption adoption in in public public transport transport Mobile*. *Transportation Research Procedia*, 24, 410–417. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2017.05.093>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS*. In *aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss* 19. <https://doi.org/10.2307/1579941>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 1998. *Multivariate Data Analysis*. *Prentice-Hall, Inc* Vol. 1. <https://doi.org/10.1038/259433b0>
- Karnouskos, S. (2004). *Mobile payment: A journey through existing procedures and standardization initiatives*. *IEEE Communications Surveys & Tutorials*, 6(4), 44– 66. <https://doi.org/10.1109/COMST.2004.5342298>
- Lee, C., & Wan, G. 2010. *Including subjective norm and technology trust in the technology acceptance model*. *ACM SIGMIS Database*, 41(4), 40. <https://doi.org/10.1145/1899639.1899642>
- Lenzun, Jessica, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. *Jurnal Emba* Vol.2 No.3 September 2014, Hal.1237-1245.
- Liébana-cabanillas, F., Sánchez-fernández, J., & Mu, F. 2014. *International Journal of Information Management The moderating effect of experience in the adoption of mobile payment tools in Virtual Social Networks : The mPayment Acceptance Model in Virtual Social Networks (MPAM-VSN)*, 34, 151–166. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.12.006>
- Liébana-Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & MuñozLeiva, F. 2014. *Antecedents of the adoption of the new mobile payment systems: The*

- moderating effect of age. Computers in Human Behavior*, 35, 464–478.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.022>
- Ling, Kwek Choon et.al. 2010. *The Effects of Shopping Orientations, Online Trust and Prior Online Purchase Experience toward Customers' Online Purchase Intention*. Vol 3. International Business Research. Malaysia.
- Liu, J., Kauffman, R. J., & Ma, D. 2015. *Competition, cooperation, and regulation: Understanding the evolution of the mobile payments technology ecosystem. Electronic Commerce Research and Applications*, 14(5), 372–391.
<https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.03.003>
- Mardikawati, Woro dan Farida, Naili. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Semarang: UNDIP.
- Nelwan, E. F. 2015. Analisis Faktor Faktor (Nelwan) 25, 25–43.
- Pertiwi, Dwi Candra. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Coffee Corner Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Pramita, Ilviana Nanda. 2015. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi Taksi Roda Dua (Studi Pada Pt. Sahabat Solusi Intermoda-Cak Transport, Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Pratama, Yosi. 2015. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Po. Rosalia Indah Di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi.
- Premkumar, G., Ramamurthy, K., & Liu, H. N. 2008. *Internet messaging: An examination of the impact of attitudinal, normative, and control belief systems. Information and Management*, 45(7), 451–457.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2008.06.008>
- Reinhard, Hermani, Agus, dan Wijayanto. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Kereta Api Kelas Argo Jurusan Semarang-Jakarta
- Roy Dholakia, R., & Uusitalo, O. 2002. *Switching to electronic stores: consumer characteristics and the perception of shopping benefits. International Journal of Retail & Distribution Management*, 30(10), 459– 469.
<https://doi.org/10.1108/09590550210445335>
- Sekaran, U. 2006. *Research method of business: A skillbuilding approach. Writing*.
- Sihaloho, J. B. 2009. *Factors That Influence Behavioral Intention of Mobile Payment on Consumer Banking in North Jakarta. Business and Entrepreneurial Review*, 9(1), 61–78.
- Sumaedi, Sik, Bakti, I Gede Mahatma Yuda dan Yarmen, Medi. 2012. *The Empirical Study Of Public Transport Passengers Behavioral Intentions: The Roles Of Service Quality, Perceived Sacrifice, Perceived Value, and Satisfaction (Case Study: Paratransit Passengers in Jakarta, Indonesia)*. *International Journal for Traffic and Transport Engineering*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2012.
- Thair, A. D., Luo, S., & Summons, P. 2010. *Consumer acceptance of mobile payments: An empirical study*. In *NISS2010 - 4th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science* (pp. 533–537).

- Utami, Setyaningsih Sri. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi Di Surakarta. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. 2003. *User Acceptance of Information Technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Wardhani, D. K. 2016. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna gojek terhadap gopay
- Widia Permana, Endang Siti Astuti, I. S. 2012. FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Intensitas Kelanjutan.
- Widodo, I. 2014. Pengaruh Celebrity Endoser Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Honda Vario. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 1 (2).
- Wulandari, C., Syah, L. Y., & Abdillah, L. A. 2016. Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek). Teknologi Informasi Dan Komunikasi Ke-8 (SEMNASTIK2016), 8, 7–12.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Buletin Studi Ekonomi. Vol. 12, No. 1.
- Zeithaml, Valarie A. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*. Vol.60.

Website :

<http://www.Beritagar.id> <http://www.Bisnis.com>
<http://www.CnnIndonesia.com> <http://www.Detik.com>
<http://www.Go-Jek.com> <http://www.Kaskus.com>
<http://www.Kompas.com> <http://www.MalangToday.net>
<http://www.Mediakonsumen.com>
<http://www.Merdeka.com> <http://www.Suara.com>
<http://www.Viva.com>