

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Kelayanan*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Arikunto S. 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani&Rosinta. 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Vol.17, No.02, hlm.114, diakses 19 September 2016.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Choirul, Marati Sudarwanto. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Transportasi ojek Online*, Vol.3, No.03.
- Cultip, Scott M, dkk. 2011, *Effektif Public Relation*, kencana, Jakarta
- Effendi, Onong Uchjana. 2013, *Ilmu Komunikasi Teoridan Praktek*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Gulo, W. 2003, *Metodologi Penelitian*, Grasindo. Jakarta.
- Irawan, Hadi. 2006, *10 Konsep Kepuasan Pelanggan*, PT. Eka Media Komputindo, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat, 2006, *Riset Komunikasi*, PT. Kencana Media Group, Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2010, *Riset Komunikasi*, PT. Kencana Media Group, Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2008, *Tehnik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, PT.Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2012, *Tehnik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. PT.Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Majid, Abdul Soeharto. 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Laksana, Fajar. 2008, *Menejemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Martono, Nanang. 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT.Raya Grafindo Persada, Jakarta.

Masmuh,Abdulah. 2008, *Komunikasi Organisasi dalam perspektif teori dan praktek*, Malang UMM press

Mulyana,Deddy. 2010, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung

Priyatno, Duwi. 2013, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*, PT. Buku Seru, Jakarta.

Ridwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Alfabeta, Bandung

Rohim, Syaiful. 2009, *Teori Komunikasi Perspektif. Ragam dan Aplikasi*. Rineka Cipta, Jakarta.

Siregar, Sofiyon. 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta.

Soemirat, Soleh & Elvinaro, Ardianto. 2010, *Dasar-dasar Public Relations*, Remaja Rosda Karya, Bandung.

Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Syukron,Amin. 2014, *Pengantar Manajemen Indutri*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Tjiptono, Fandi. 2006, *Manajemen Jasa*, CV. Andi, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_ 2008, *Service Manajement*, CV. Andi, Yogyakarta.

Woro,Mardikawati&Naili, Farida. 2013, *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Bus Efisiensi*, Vol.02, No.01.

Website

[www.go-jek.com](http://www.go-jek.com) diakses pada tanggal 23 desember 2016