

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Hardjana M (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisius.
- Ashari dan Budi, Santoso (2005). *Analisis Statistic dengan Microsoft excel dan SPSS*. Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Bungin, Burhan (2009). *Sosiologi Komunikasi : teori, paradigma, dan diskursi teknologi komunikasi di masyarakat*. Jakarta : Kencana.
- Daryanto (2010). *Ilmu Komunikasi*. Bandung : Satu Nusa.
- Effendy, Onong Uchjana (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller (2012). *Marketing Management. Ed 14*. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip (2012). *Manajemen Pemasaran. Ed Milenium*. Jakarta : PT Prenhalindo.
- Mulyana, Deddy (2013). *Ilmu Komunikasi. Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Naim, Ngainum (2011). *Dasar-Dasar Komunikasi Pendidikan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Purwanto, Djoko (2010). *Komunikasi Bisnis Edisi Empat*. Jakarta : Erlangga.
- Riduwan, M.B.A (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan & Kuncoro (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung : Alfabeta.
- Sopiah (2008). *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta : CV Andi
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2003). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius (2012). *Pemasaran Strategik. Ed Kedua*. Yogyakarta : Andi Offset.

Skripsi

- Ayesha, Ike (2017). *Pengaruh Efektivitas Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung*. Skripsi pada Universitas Telkom.
- Fauziah, Lisma (2018). *Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek di kota Bandung*. Skripsi pada Universitas Telkom.
- Kartika, Ika Dewi (2013). *Komunikasi Antarpribadi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Makasar*. Skripsi pada Universitas Hasanudin.
- Kurniawan, Yosua (2018). *Pengaruh Eektivitas Komunikasi Instruksional Pelatih Sepakbola Ketika Pertandingan Berlangsung terhadap Kinerja Pemain (Studi Kuantitatif Pada Pemain U-10 SBB UNI Bandung)*. Skripsi pada Universitas Telkom.
- Parama, Destrian Adi (2018). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Driver Gojek (Survey terhadap driver Gojek di Kota Bandung Raya)*. Skripsi pada Universitas Telkom.

Jurnal

- Aziz, Alfa Thoriq (2014). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jurnal pada Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
- Kharis, Kartono (2011). *Studi mengenai impulse buying dalam penjualan online (Studi kasus di lingkungan universitas diponegoro Semarang)*. Jurnal pada Universitas Diponegoro.

Lumbantobing, Victor Marulitua (2015). *Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya*. Jurnal pada Universitas Trunojoyo.

Maylina, Wenny (2003). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Jurnal Ventura. Volume 6.

Artikel Surat Kabar Online

Abadi, Tulus (2017, Oktober 02). *41 Persen konsumen kecewa dengan pelayanan transportasi online* <https://www.merdeka.com/uang/41-persen-konsumen-kecewa-dengan-pelayanan-transportasi-online.html>

Adhi, Bhaskara (2017, Mei 03) *Go-Jek Unicorn Pertama Indonesia Yang Siap Mendunia* <https://tirto.id/go-jek-unicorn-pertama-indonesia-yang-siap-mendunia-bxrl>

Daryono, Adhi (2017, Mei 15) *41% Pengguna Transportasi Online Kecewa* https://m.mediaindonesia.com/amp/amp_detail/104738-4-pengguna-transportasi-online-kecewa

Fatimah, Bohang Kartini (2017, Desember 18) *Berapa Pengguna Go-Jek?* <https://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-go-jek>

Jumlah mahasiswa/i aktif Institut Teknologi Bandung (2019, Januari 12) *Jumlah Mahasiswa* <https://www.itb.ac.id>

Maulana, Hadi (2018, September 25) *Caci Maki Pelanggan, "Driver" Go-Jek Dipecat* <https://regional.kompas.com/read/2018/09/25/20562971/caci-maki-pelanggan-seorang-driver-go-jek-dipecat>

Prasasti, Anggraini Wulan (2017, Februari 17) *Tega! Driver Ojek Online Dipecat Gara-gara Pelanggannya* <http://style.tribunnews.com/2017/02/17/tega-driver-ojek-online-dipecat-gara-gara-pelanggannya-apa-yang-terjadi>

Perusahaan Go-Jek (2017) *Profil Perusahaan* www.go-jek.com

- Pramudhita, Nefertari (2017, Oktober 17) *Mengapa Memilih Ojek Online?*
<https://medium.com/kolektif-agora/mengapa-memilih-ojek-online-2e6a58d18403>
- Riana, Friski (2017, Mei 12) *Transportasi Online, YLKI: 72,6 Persen Gunakan Go-Jek* <https://metro.tempo.co/amp/874563/transportasi-online-ylki-726-persen-gunakan-go-jek>
- Sari Aziza, Kurnia (2017) *Masyarakat Lebih Memilih Transportasi Online*
<https://ekonomi.kompas.com/read/2012/05/07/070000726/mengapa.masyarakat.lebih.suka.memilih.transportasi.online>
- Techinasia (2017) *Rank aplikasi transportasi online di Indonesia 2017*
www.id.techinasia.com
- Wrinanda, Iradhatie (2015) *Kota Pelajar Favorit di Indonesia*
<https://news.okezone.com/read/2015/12/28/65/1275934/kota-pelajar-favorit-di-indonesia>