

DAFTAR PUSTAKA

- [PUSAKOM UI] Primaldhi, Alfrindra. 2017. *Hasil Riset Manfaat Sosial Aplikasi On-Demand : Studi Kasus Gojek-Indonesia*. <http://puskakom.ui.ac.id/publikasi/hasil-riiset-manfaat-sosial-aplikasi-on-demand-studi-kasus-gojek-indonesia.html> (diakses tanggal 27 Juni 2019).
- Ajzen. 1991. *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, 179-211.
- Ajzen. 2005. *Attitudes, Personality and Behavior*. New York. USA: Open University Press.
- American Marketing Association. 2003. *Perilaku Konsumen dan Implikasi dalam Strategi Pemasaran*. Terjemahan Nugroho Setiadi J. PT. Media. Jakarta
- Amir Hamzah. 2007. *Analisis Experiential Marketing, Emotional Branding, dan Brand Trust terhadap Loyalitas Merek Mentari*. *Manajemen Usahawan Indonesia (MUI)*: No.06/ Th. 36/ Juni 2007, Hal. 22-28.
- Amrullah. 2017. *Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Sengkaling Kuliner*. Malang: Univeristas Muhammadiyah Malang
- Amstrong, G. & Kotler. P. 1997. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Azazi, Arifin, dan Hufron. 2019. *Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Porduk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabek Intervening pada Konsumen Kedai Pesan Kopi*. Malang: Unisma.
- Desfika, Thresa Sandra. 2018. *Tarif Grab Bike Naik Rp 2.000 Per Km*. <https://investor.id/archive/tarif-grabbike-naik-rp-2000-per-km> (diakses tanggal 27 Juni 2019).
- Duncan, Tom. 2002. *IMC: Using Advertising and Promotions to Build Brands*. New York: Mc Graw Hill
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Foss, Littlejohn .2009. *Teori Komunikasi* . Jakarta : Salemba Humanika
- Garbarino, E and Johnson, M.S. 1999. *The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer relationships*. *Journal of Marketing*, Vol. 63.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). 2015. *Mengelola Kredit Secara Sehat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Kartajaya, Hermawan. 2004. *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kertajaya, Hermawan. 2010. *Brand Operation*. Jakarta : Esensi Erlangga Group
- Kito, 2019. *Kode Promo Grabbike Dan Grabcar Edisi Oktober 2019*. <https://www.giladiskon.com/deals/grabbike-kode-promo-grabbike-dan-grabcar-edisi-oktober-2019-cek-di-sini-semua-promonya-> (diakses tanggal 23 Oktober 2019).
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller.(2008) *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)*. Jilid 2, Edisi 13. Indonesia: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, “*Principles of Marketing*”, Fifteenth edition, Pearson Education Limited, England, 2014.
- Lee, M. S., Hsiao, H. D., and Yang, M. F. 2011. *The Study of the Relationships among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. The International Journal of Organizational Innovation, 3(2).
- Listiorini. 2019. 10 Aplikasi *Ojek Online Terbaik dan Terpopuler di Indonesia*. <https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/> (diakses tanggal 3 April 2019).
- Margaretha, Mouren. 2004. *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJP Bumi Putra*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. III (No. 3). Hal 289-308.
- Maulana, 2005,*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Ngatno. 2015. Buku Ajar Metodologi Penelitian Bisnis. Semarang: LP2MP Universitas Diponegoro
- Nugroho, Ariyanto. 2008.*Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok SampoernaA Mild*. Malang: Universitas Brawijaya
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Oliver, 1999. *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Customer*. First Edition. New York: McGraw-Hills Companies, Inc.
- Peter, J. Paul & Olson Jerry. C.1999. *Customer Behavior: Strategi Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 4. Jakarta: Erlangga.

- Pratama, Aditya Hadi. 2017. *Kisah Tim Developer di Balik Kesuksesan GO-JEK yang Tumbuh 900 Kali Lipat dalam 18 Bulan*. <https://id.techinasia.com/kisah-tim-developer-di-balik-aplikasi-go-jek> (diakses tanggal 3 April 2019).
- Putri, Virginia Maulita. 2018. *Ini Alasan Go-Jek Turunkan Tarif Go-Ride*. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4314757/ini-alasan-go-jek-turunkan-tarif-go-ride> (diakses tanggal 7 Mei 2019).
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnadi, Ni Made Dwi dan Seni, Ni Nyoman Anggar. 2017. *Theory Of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi*. Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Retno, Dewanti, Tjia Fie Chu & Wibisono. "The Influence Of Experiential Marketing, Emotional Branding, Brand Trust Towards Brand Loyalty". *Journal of Economics and Business*, Vol 2, No.2, November 1109-1117. 2011.
- Rusdarti. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang". *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, Juli, pp 54-65.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Schmitt, B. 1999. *Experiential Marketing*. *Journal of Marketing Management*, 15(3).
- Schmitt, B. 1999. *Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act and relate to your company and brands*. New York: Free Press.
- Siagian, Sodang P. 2003. *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Sinaga, Yuni Artha. 2016. *Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gojek Indonesia (Jabodetabek, Bandung, Bali, Makassar, dan Surabaya*. Bandung: Universitas Telkom
- Steiner, George, John Milner. 1997. *Kebijakan dan Strategi Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Sutianti, Feby Dwi. 2018. *Go-Jek Akui Turunkan Tarif Demi Jaga Permintaan*. <https://kumparan.com/@kumparanbisnis/go-jek-akui-turunkan-tarif-demi-jaga-permintaan-1542961893989204155> (diakses tanggal 22 Mei 2019).
- Swastha, Basu. 2007. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tse dan Wilton. 1988. *Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2 Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Utami, Christina.2008. Strategi Manajemen Pemasaran Ritel. Jakarta: Indeks
- Walker, 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. Journal of Management Strategy.
- William J. & Stanton .2009. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Yusuf, Mohamad. 2019. Tarif Batas Atas dan Bawah Ojek Online Segera Diberlakukan, Persyaratan Teknis Ojek Pangkalan Juga. <https://wartakota.tribunnews.com/2019/03/19/tarif-batas-atas-dan-bawah-ojek-online-segera-diberlakukan-persyaratan-teknis-ojek-pangkalan-juga> (diakses tanggal 27 Juni 2019).
- Yusuf, Oik. 2017. Mengejutkan, Ternyata Kini Jumlah Pengguna dan Pengemudi Go-Jek Sudah Sampai Segini. <https://bali.tribunnews.com/2017/12/18/mengejutkan-ternyata-kini-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-go-jek-sudah-sampai-segini?page=2> (diakses tanggal 3 April 2019).
- Zeithaml,Valarie A and Bitner. 2000. *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York: McGraw-Hill Inc