

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Jogiyanto, H. M. (2009) *Konsep Dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UGM.
- Amin, Y. & A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel AHASS 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(1), 1–7.
- Babin, B. J., Lee, Y., Kim, E., & Griffin, M. (2005). Modeling consumer satisfaction and word-of-mouth : restaurant patronage in Korea. *Services Marketing*, 19, 133–139.
- Gunawan, S. (2017). Persepsi Konsumen Atas Layanan Grab Car Di Surabaya. *AGORA*, 5 No 3.
- H, M. E., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 15(2), 1–9.
- Haryono, S. (2015). The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction , Customer Delight , Trust , Repurchase Intention , and Word of Mouth. *European Journal Of Business And Management* 7(12), 36–49.
- IDN Times. <https://www.idntimes.com/tech/trend/memo-adventus-zai/pilih-gojek-grab-atau-uber-ini-kelebihan-dan-kekurangannya-clc2>. Diakses 12 November 2018
- Ismasari, F. (2015). Pengaruh Word of Mouth dan Brand Image Terhadap Repurchase Intention Melalui Brand Trust Smartphone Samsung Galaxy Series.
- Jr, J. F. H., Hopkins, L., Georgia, M., & College, S. (2014). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) An Emerging Tool In Business Research*.
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Taylan, İ. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction , Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry, *Journal Social And Behavioral Science* 148, 161–169.
- Liu, C. S., & Lee, T. (2016). Journal of Air Transport Management Service Quality And Price Perception Of Service : Influence On Word-Of-Mouth And Revisit Intention. *Journal of Air Transport Management*, 52, 42–54.
- Moslehpour, Wong, P. & A. (2017). Article information : Repurchase Intention of Korean Beauty Products among Taiwanese Consumers. *Asia Pacific Journal Of Management And Logistics Vol 29 No.3*
- Nikookar, G., Rahrovy, E., Razi, S., & Abachian, R. (2015). Investigating Influential Factors on Word of Mouth in Service Industries : The Case of Iran Airline Company. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 177 (July 2014), 217–222.

- Nilasari, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *13*(1), 1–12. *Jurnal Paradigma* Vol 13, No. 01 Februari - Juli 2015
- Saleem, M. (2016). Impact of Service Quality and Trust on Repurchase Intentions - The Case of the Pakistan Airline Industry. *Asia Pacific Journal Of Marketing And Logistics*
- Santoso. (2014). *Statistik Multivariat*, Edisi Revisi, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sekaran. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran. (2011). *Research Methods For Business* Edisi I and 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran dan Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Srilestari, P. (2012). Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Word-Of-Mouth , Repurchase Intention dan Feedback (Studi pada Hotel Suka Marem Surakarta), 29–31. [Skripsi Manajemen]. Surakarta (ID) Universitas Sebelas Maret
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, W. & H. (2016). Pengaruh Layanan, Reputation, Preference dan Word of Mouth Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus Pada PT. Ntronik Lintas Nusantara Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Tempo.Co.<https://metro.tempo.co/read/874563/transportasi-online-ylki-726-persen-gunakan-go-jek>. Diakses 10 November 2018.
- Terry, T., Gon, W., & Kim, H. (2009). The effects of perceived justice on recovery satisfaction , trust , word-of-mouth , and revisit intention in upscale hotels. *Tourism Management*, 30(1), 51–62.
- Thung, F. (2017). The Relationship Of Service Quality, Word Of Mouth And Repurchase Intention In Online Transportation Services. *Journal of Process Management, International*, 5(4).
- Tirto id. <https://tirto.id/q/transportasi-online-bmy/2>. Diakses 10 November 2018
- Trimanoni, A. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT Ramayana Motor Sukoharjo [Skripsi Manejemen Pemasaran]. Sukoharjo (ID) Universitas Sebelas Maret

Top Brand Index 2017. <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2017-fase-1>. Diakses 12 November 2018

Widsya, G. F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Taksi Berbasis Online (GrabCar) pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara. [Skripsi Manajemen]. Sumatera Utara (ID) Universitas Sumatera Utara

Yunita, A. (2012). Pengaruh Word of Mouth , Iklan dan Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Teknologi, 11*(1).

Zainal, C. A. (2012). Pengaruh Word of Mouth dan Perceived Value Terhadap Repurchase Intention Dilihat Dari Perbedaan Jenis Kelamin Pasien Pada Rumah Sakit Pertamina. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa, 5 dan 6*, 87–108.

