

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, Rizqa Janati, Nawazirul Lubis dan Widayanto. (2013). Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan PT Nasmoco Pemuda Semarang. **Jurnal Sosial dan Politik**. hal. 1-8. Universitas Diponegoro.
- Barnes, James. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Fikri, Sirhan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Loyalitas Mahasiswa. **Jurnal Bisnis dan Manajemen** Vol.3(1). hal.124 Universitas Merdeka Malang.
- Fitriani, Rista. (2018). Hubungan Antara Hambatan Beralih dengan Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Online Go-jek. **Skripsi Psikologi dan Kesehatan**. hal 18. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Gifano, Afif. (2012). Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan. **Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**. hal 25. Universitas Indonesia.
- Imasari, K, & Kezia Kurniawan. (2011). *Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk*. **Jurnal Fokus Ekonomi**. Vol. 10 Hal. 183 - 192. Universitas Kristen Marthana

- Jefri, Lukman.,Dian Ratna. (2017). Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan.**Jurnal Empati**,Vol 6 (4). hal. 149-156
- Nalarati, Jamilah, Dewi Irawati & Harmawan. (2015). Pengaruh*Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Kereta Api Indonesia. **Jurnal Fokus Ekonomi**. hal 1-12. Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Oesman, Yevis Marty. (2010). Sukses Mengelola *Marketing Mix*, CRM, *Customer Value*, *Customer Dependency* (Kasus Pada Pemasaran Shopping Center). Bandung: Alfabeta.
- Putra, Bala. dan Djoko Budianto. (2017). Analisis Dampak Faktor*Customer Relationship Management* Dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan*Marketplace*Di Indonesia. **Jurnal Telematika**.Vol. 14 (01). hal. 33-38.
- Rachmawati, Agitia. (2017). Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM),*E-Banking Service*, *Quality* Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat. **Skripsi Ekonomi dan Bisnis**. hal 12. Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rasyid, Harun. (2017), Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan*Teknologi* Terhadap Kepuasan Dan LoyalitasPelanggan Go-Jek. **Jurnal Ecodemica**. Vol. 1 (2 ). hal. 1-14.

“Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia”.

<http://apjii.or.id/pengguna-internet-2017> akses pada 23 September 2018.

“Fenomena Transportasi Online”.

<http://www.perbanas.ac.id/persepektif-perilaku-konsumen>. Diakses pada 24 Oktober 2018.

“Jumlah Pengguna Transportasi Online di Indonesia”.

<https://www.idntimes.com/pengguna-transportasi-online-2017>, akses 23 September 2018

“Pengguna Aplikasi Transportasi *Online* di Indonesia”.

<http://kompas.id/pengguna-aplikasi-transportasi-online>, diakses pada 10 Oktober 2018.

“Pengertian Profesionalisme menurut ahli”. <https://sumberfkip.blogspot.com>.

akses pada 10 November 2018.

“Perkembangan Go-jek di Indonesia”. <Http://gojek.com/perkembangan-gojek>,

diakses pada 10 oktober 2018.