

DAFTAR PUSTAKA

- Aalst, wil van der dan Christian Stahl (2011) *Modeling Business Processes: A Petri Net-Oriented Approach*. Diakses di [https://books.google.co.id/books?id=o--qXzSgow0C&printsec=f rontco ver&dq = Aalst +and +Stahl+\(2011 hl=id&s a=X&v ed=0ahUK EwjulN2r 1MDW Ah VD OJ QKHQ G_ DyYQ6A EIjAA#v=onepage dan q=Aalst%20and%20St ahl%20\(2011&f= false](https://books.google.co.id/books?id=o--qXzSgow0C&printsec=f rontco ver&dq = Aalst +and +Stahl+(2011 hl=id&s a=X&v ed=0ahUK EwjulN2r 1MDW Ah VD OJ QKHQ G_ DyYQ6A EIjAA#v=onepage dan q=Aalst%20and%20St ahl%20(2011&f= false)
- Alreck, Pamela L. dan Seetle, Robert B. (2004). *The Survey Research Handbook*. Second edition. USA: McGraw-Hill Education
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Anderson, R., dan Srinivasan, S. (2003). *E-Satisfaction and e-loyalty: a contingency framework*. *Psychology and marketing*, 20 (2) , 123-138. Diakses di <https://www.scribd.com/document/65760701/E-Satisfaction-and-Loyalty-a-Contingency-Framework>
- Cosmogirl (2016) *Pilih Gojek, Grab, atau Uber? Ini Kelebihan dan Kekurangannya*. *Berita Online*. Terbit 2 Agustus 2016. (<http://www.cosmogirl.co.id/artikel/read/8698/Pilih-Gojek-Grab-Atau-Uber-Ini-Kelebihan-dan-Kekurangannya>). Akses 15 Juli 2017
- Damar, Agustinus Mario (2017) *Mayoritas Konsumen Go-Jek Wanita Muda Berpendidikan Tinggi*. Terbit 22 Mei 2017. <http://tekno.liputan6.com/read/2960466/mayoritas-konsumen-go-jek-wanita-muda-berpendidikan-tinggi>. Akses 27 Januari 2018
- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Gupta, Anjali (2014) *E-Commerce : Role Of E-Commerce In Today's Business*. *International Journal of Computing and Corporate Research*. Vol.4 No 1
- Heriyanto, Trisno (2016) *Programmer Indonesia Bongkar 'Borok' Aplikasi Gojek*. *Berita Online*. Terbit 10 Januari 2016. (<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160110150036-185-103256/programmer-indonesia-bongkar-borok-aplikasi-gojek/>) Akses 27 Agustus 2017.

- Ives, Blake, Margrethe H. Olson dan Jack Joseph Baroudi. The Measurement of User Information Satisfaction. *Center for Digital Economy Research Stem School of Business. Vol 26 No.10*
- Jogiyanto (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation and Control*. Edisi IX. New Jersey; Prentice Hall.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit. Erlangga
- Kumparan (2017) Mencoba Layanan GoJek, Uber dan Grab Bersamaan. *Berita Online*. Terbit 14 Januari 2017. (<https://kumparan.com/tio/mencoba-layanan-gojek-uber-dan-grab-bersamaan>). Akses 15 Juli 2017
- Makarim, Nadiem (2015) Ternyata, Bos Go-Jek Sering Jadi Korban Aplikasi Error. *Berita Online*. Terbit 5 November 2015. (<https://m.tempo.co/read/news/2015/11/05/092716277/ternyata-bos-go-jek-sering-jadi-korban-aplikasi-error>). Akses 15 Juli 2017
- Nelson, Ryan, Peter A. Todd, dan Barbarah H. Wixom (2005) Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 21 No 4
- O'Briens, Jamer (2005) *Pengantar Sistem Teknologi Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial Versi Bahasa Indonesia*, edisi 4. Jakarta : Salemba Empat
- Riyanto, Bambang 2001. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*, Edisi Keempat, Cetakan Ketujuh, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Shachaf, P., dan Oltmann, M. S. (2007). E-quality and e-service equality. *Proceedings of the Forty Hawai'i International Conference on System Sciences (HICSS-40)*. Los Alamitos: IEEE Press.
- Septianita, Winda, Wahyu Agus Winarno dan Alfin Arif (2014) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing*

System (RTS) Terhadap Kepuasan Konsumen. e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Vol 1 No.1

Susanto., Azhar (2013). Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya.

Tjiptono, Fandy (2012), Pemasaran Strategik. Yogyakarta., ANDI.

Widiartanto, Yoga Hastyadi (2016) 2016, Konsumen Internet di Indonesia Capai 132 Juta. *Berita online*. Terbit 24 Oktober 2016 (<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.konsumen.internet.di.indonesia.capai.132.juta.>). Akses 15 Juli 2017

Wong, Jony, 2010, *Internet Marketing for Beginners*, Elex Media Komputindo, Jakarta.