

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arifin, Anwar. 2003. Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Deni Pranoto, 2014. Pengaruh Kepercayaan Dalam Pembelian, Gramedia, Jakarta.
- Gima A, Sugiama. 2008. Metode Riset Bisnis Dan Manajemen. Bandung: Guardaya Intimarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek. Edisi Kedua. Jakarta:Penerbit Salemba Empat.
- Philip Kotler – Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 2, PT. Indeks, Jakarta.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, LL.,(2004), Delivering Quality Service, New York.

Jurnal

- Annisa Amalina. 2016. Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Brand Loyalty Dengan Brand Trust Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Arif ryan zulfikar. 2017. Pengaruh social media marketing terhadap brand trust pada followers Instagram dompet dhuafa cabang Yogyakarta. Jurnal UIN Sunan Gunung Djati.
- Barnes, James G., 2003, Secret Of Costumer Relationship Management, ANDI, Yogyakarta.Sheth, Jagadish N and Mittal , Banwari, 2004. Customer Behavior: Managerial Perspective. Second Edition. Singapore: Thomson.
- Barry, Leonard dan Parasuraman, (2005),”Listening to the Customer”, The Concept of A Service Quality Information System, Sloan Management Review.
- Budi Pratiwi 2010. Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Hypermart Pakuwon Trade Center Surabaya, Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Manggala Surabaya.
- Darma, G.S. (2005). Teknologi Informasi, Kepuasan User, Kinerja User dan Kinerja Hotel di Bali, Jurnal Ekonomi & Bisnis, 17 (2):93-102.

- Darma, G.S. (2006). Optimalisasi Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Organisasi. Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2006). Strategi Interaksi Sosial pada Jaman Nir-Kabel, Jurnal Ekonomi & Bisnis, 18 (1): 39-49.
- Goya S. 2013 Advertising of Social Media. Journal of advertising Research. Journal of Market Research
- Goya S. 2013 Advertising of Social Media. Journal of advertising Research. Journal of Market Research
- Levit, 2007, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survey pada Pelanggan yang Menginap di Jambuwuluk Batu Resort Kota Batu, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.15 No.2
- Nugroho, Y. (2008). Adopting Technology, Transforming Society: The Internet and the of Civil Society Activism in Indonesia. International Journal of Emerging Technologies and Society Vol. 6 No.22
- Peppers, Don and Martha Rogers, 2004. Managing Customer Relationship: A Strategic Framework, New Jersey: Jhon Wiley & Sons. Inc.
- Yudhi .2008. “Kualitas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio”. Jurnal EMBA. Vol.1, No.3, Juni

Web

- <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK>
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>
- <http://skripsi-konsultasi.blogspot.com/2017/06/pengertian-kepercayaan-trust-konsumen.html>
- <http://www.seogereggi.com/2015/03/pengertian-smm-social-media-marketing.html>
- <https://tipsdaftar.blogspot.com/2015/10/sejarah-berdirinya-gojek-dan-pendiri.html>
- <http://www.sarjanaku.com/2013/01/pengertian-populasi-sampel-dan-sampling.html>
- <https://www.kajianpustaka.com/2016/05/pengertian-dan-manfaat-kepercayaan-trust.html>

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-01190-MC%20Bab2001.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/85075-ID-analisa-pengaruh-kepercayaan-kemudahan-k.pdf>