

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Eka Putra . (2018). Jurnal : “*Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online (GRAB)*”. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.
- Ali M. (2016). *Teknik Belajar Statistika*. Jakarta : Alim’s Publishing
- Allan. (2005). *Pengertian Internet dan asal usul dari kata internet*, surabaya: penerbit indah.
- Alma, Prof.DR.H.Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung
- Aptaguna A. dan Pitaloka E. (2016). Jurnal: “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa GO-JEK*”. E-jurnal Widyakala Volume 3 Maret 2016 ISSN : 2337-7313
- Apri B. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Ombak. Yogyakarta
- Bilson S. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Bungin B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pranada Media
- Fika N. (2019). *Gojek 3 Tahun Dari Hanya 20 Mitra Kini Capai 20 Juta*. Retrieved 5 Juli 2020, from <https://money.kompas.com/read/2019/07/22/140544426/go-jek-3-tahun-dari-hanya-20-mitra-kini-capai-2-juta>
- Firsan N. (2012). *Republic Relations*. Media Bangsa. Jakarta
- Freddy R. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Husaini U. & Purnomo S.A. (2008). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Imam G. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro: Semarang
- Lovelock, Christoper H, Lauren K. W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks. Indonesia
- Lovelock, Christoper, Jochen W. dan Jacky M.. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, jilid 1 Edisi Ketujuh. PT.Erlangga. Jakarta

- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Layanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Musdalifah dan M. Fauzan Noor. (2019). Jurnal : “*Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online (Gojek) di wilayah sekitaran Kecamatan Sungai Kunjang Provinsi Kalimantan Timur*”. E-jurnal Program Studi Pariwisata Politeknik Negeri Samarinda SEBATIK 2621-069X
- Philip K. dan Gary A. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1*. PT. Erlangga. Jakarta
- Philip K. dan Kevin L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 jilid 1*. PT. Erlangga. Jakarta
- Philip K. dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sofyan S. (2014). *Statistiska Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suyanto M. (2007). *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. CV Andi. Yogyakarta
- Swastha, Basu dan Sukotjo. (2000), *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius C. (2007). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 2*. C.V.Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran, Edisi ke dua*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*.
Yogyakarta: Andi