

## DAFTAR PUSTAKA

- Agama RI, Kementrian. 2014. *Al Qur'an Terjemah dan Tajwid*. (Bandung : Sygma Exsamedia Arkanleema).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aspiani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar*. Makassar : Universitas Negri Makasar.
- Aziz, Abdul. 2012. *Pedoman Penyusunan skripsi*. Tulungagung: STAIN Tulungagung.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Konsumen)*. Bayumedia : Jakarta.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Duli, Nikolas. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Deepublish
- Dwiastuti, Rini dkk. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Unibraw Press.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hanafi, Mamduh H dan A. Halim. 2007. *Analisis Laporan Keuangan, edisi 3*. Yogyakarta : Penerbit UPP STIM YKPN.
- Handi, Irawan. 2002. *Prinsip Kepuasan Konsumen*. PT. Elex Media Komputindo.
- Hartono, Kartini. 1998. *Pengantar Metodologi Research*. Bandung: Kencana.
- Hermawan, Asep sdan Husna Leila Yusran. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Edisi Pertama*. Depok: Kencana.
- Kasmir. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke 12. Alih Bahasa Benyamin Molan*. Jakarta: PT. Macaman Jaya Cemerlang.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarata: PT Raja Grafindo Persada.

- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Olson, Jerry C dan Peter J. Paul. 2000. *Consumer Behavior Jilid II diterjemahkan oleh Damos Sihombing*. Jakarta : Erlangga.
- Priyanto, Duwi. 2009. *5 jam belajar olah data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: ANDI.
- Ridwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Harmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sarwono, Sarlito W. & Eko A. Meinarno. 2009. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika
- Siregar, Sofyan. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Sofyan. 2014. *Statistika Deskriptif untuk penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Stanton, Wiliam J. 1998. *Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 1* . Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*. Jakarta: PT Prestasi Pustakarya.
- Tenzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tika Moh. Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Walgito, Bimo. 1997. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB
- Warpani, Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Widarjon, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariant terapan*. Yogyakarta: STIE YKPN.

- Zabdi, Aria. 2016. *Ajian Kenyamanan Fisik Pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta*.
- Atika, Zahra. 2017. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online*. Yogyakarta : Universitas Negri Yogyakarta
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Deviana, Shinta. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam ( Studi Pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi 2015-2017)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Kudus, Nurliflillah Rizki,. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Car Di Kota Kendari*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 12, No. 2.
- Kuswanto, Hady dan Sodikin Manaf. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pernyampaian Laporan Keuangan Ke Publik (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2013)*. Jurnal Stie DharmaPutra Semarang.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. TOI*. Vol, 7. No. 2.
- Nuriyanto.2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik nDi Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?*. Jurnal Konstitusi. Volume 11.Nomor 3
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jne Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2.
- Pratama, Gilang Fhitryan Widsya. 2017. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Taksi Berbasis Online( Grabcar) Pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara*.
- Rini. 2019. *Pengaruh kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan driver grab (Studi kasus IAIN Metro)*. IAIN Metro.
- Sawitri, Yasa, dan Jawas. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Tegal Sari Accomodation di Ubud*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 1

- Siamipar, Gloria J.M. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online. (Studi Pada Konsumen Grabbike di Kota Medan)*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol. 19, No.2.
- Tresiya, Dhita. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)*. Vol. 25, No. 2.
- Wardani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa Febi Uin Sumatera Utara)*.
- Zulfahmi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Online Grab Di Universitas Hasanuddin*.