

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- _____. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Brown, Stephen W., Evert Gummesson, dkk. *Service Quality*. Canada: Lexington Books, 1991.
- Durianto Darmadi, Sugiarto, dan Lie Joko Budiman. *Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- F., Muchtar A. *Strategi Mmenangkan Persaingan Usaha dengan Menyusun Business Plan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010.
- Fuad, M., Christine, Nurlela, dkk. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- _____. *Ekonometrika*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Negeri Diponegoro, 2009.
- Guiltinan, Josep P., Gordon W. Paul, Thomas J. Madden. *Marketing Management*. New York: McGraw-Hill Companies, 1997.
- Gujarati, Damodar N. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlanggan, 2006.
- Hasan, Ali. *MARKETING*. Yogyakarta: MedPress, 2008.
- Hawkins and Mothersbaugh. *Counsumer Behavior : Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill, 2010.

- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Kaihatu, Thomas S., Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2015.
- Kartayaja, Hermawan. *Service Operation*. Jakarta: Esensi Erlangga Group, 2009.
- Kotler, Philip. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2003.
- Kotler, Philip and Amstrong. *Principles of Marketing*. 15th Edition. United State: Pearson Education, 2014.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lerbin, Aritonang R. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Lovelock and Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks, 2005.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Nogi, Hessel. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Nuryanto, Hery. *Sejarah Perkembangan Teknologi dan Komunikasi*. Jakarta: Balai Pustaka, 2012.
- Priyatno, Dwi. *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivarite*. Yogyakarta: Gava Media, 2009.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Sun, 2006.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press, 1991.

- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Silmamora, Bilson. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta, 2003.
- Stokes, Jane. *How To Do Media and Cultural Studies*. London: SAGE Publication, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- _____. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharno, Bambang. *Bisnis Sambil Langkah Awal Menjadi Entrepreneur Sukses*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Sulaiman, Wahid. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2012.
- Suyono. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI, 2004.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2006.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks, 2011.
- Winardi. *Harga dan Penetapan Harga dalam Bidang Pemasaran (Marketing)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992.

Jurnal

Diza, Farah dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT.FIFGROUP Cabang Manado)*. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Volume 4 No.1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, 2016.

Ghozali, Moch. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 3, Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA), 2014.

Gulla, Rendy dkk. *Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace INN*. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Volume 3 No.1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, 2015.

Haily dan Sri Yanti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Prima Tour and Travel*. Zona Manajerial ISSN 2087-7331. Volume 8 No. 2. Batam: Fakultas Ekonomi Universitas Batam, 2016.

Harjati, Lily dan Yurike Venesia. *Pengaruh Kualitas Layanan dan persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*.(E-Journal WIDYA Ekonomika. ISSN 2338-7807. Volume 1 No.1. Kwik Kian Gie School of Bussines.

Lumintang, Greifie. *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Holland Bakery Boulevard Manado*. Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Maret, 2015.

Mar'ati, Nafisa Choirul dan Tri Sudarwanto. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

Pratama, Machrus Delvi. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT Arina Parama Jaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.4 No.11 November, 2015.

Suciana, Putri Rahayu. *Analisis Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen dala Berbelanja (Studi Kasus pada Pelanggan Gelael Supermarket Ciputra Semarang)*. Semarang: Universitas Negeri Diponegoro, 2013.

Tambunan, Putri Rahmayanti dan Bethani Suryawardani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014*. Banking and Management Review Vol 4 No. 2. ISSN 2252-8520. Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom, 2015.

Widodo, Suko, Aziz Fathoni dan Andi Tri Haryono. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan*. Journal of Management. ISSN 2442-4064. Volume 1 No.1. Fakultas Ekonomi, Universitas Pandanaran Semarang, 2015.

Web

GojekBlogspot, <http://infogojek.blogspot.co.id/2015/08/sejarah-go-jek.html> (diakses 03 April 2017).

Ilupita, Upit. *DocSlide*. <http://dokumen.tips/documents/pengaruh-promosi-dan-harga-produk-terhadap-keputusan-pembelian-pada-krupuk.html>, 2015 (diakses pada tanggal 14 Mei 2017).

PT. Gojek Indonesia, www.gojek.com, 2017 (diakses 03 April 2017).

Pujihpoltekkes, <https://pujihpoltekkes.wordpress.com/2010/12/10/kepuasan/>, 2010 (diakses pada tanggal 17 Mei).

Riadi, Muchlisin. *KajianPustaka.com*, <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>, 2012-2017 (diakses pada tanggal 11 Mei 2017).