

DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, F. (2010). Analisa Kualitas Layanan Bisnis Makanan dan Minuman Di Surabaya Ditinjau Dari Drajat Pemenuhan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 5.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 51.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi & Organisasi*. vol. 17.
- Azwar, S. (2012). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chan, A., Maharani , M., & Tresna, W. P. (2017). Compariso Of User Experience On Go-Jek and Grab Mobile Apps (Study On PT. Go-Jek and Grab Indonesia Consumer In DKI Jakarta). *Jurnal Adbispreneur*, vol. 2, 163-173.
- Dirgantara, I. M. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa. *Jurnal Bisnis Strategi*, vol. 15.
- Gronroos, C. (2000). *Service Managemet and Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (Second ed.). Chichester: John Wiley.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran MC Donalds Manado. *Jurnal EMBA*, vol. 1.
- Herlistyani, L., Yunus, W., & Rohman, A. S. (2012). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Informasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. *E-Journal Mahasiswa Universitas Padjajaran*, vol. 1, 1-14.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magnascript.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2003). *Indonesia Customer Satisfaction, Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JAMKESMAS di BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Emba, vol. 1*.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (kesepuluh ed.). Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2007). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa A. Sindoro & B. Molan. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Ketiga ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Ketiga Belas ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kristianto, P. L. (2011). *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Likumahua, D. (2011, Mei). Faktor Kualitas layanan serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon. *Journal of Business & Banking, vol. 1*.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek* (Pertama ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: Salemba Empat.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, N. T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Paradigma, vol. 12*.
- Ozcelik, A. O., Akan, L. S., & Surucuoglu, S. M. (2007). An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity & Social Sciences Journal, vol. 2*.
- Palilati, A. (2007). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, vol. 9*.

- Panjaitan, I. (2016, Juli). Pengaruh Pelayanan Dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating. *Media Studi Ekonomi*, vol. 19.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016, September). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, vol. 11.
- Pratama, T. F. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota dan Calon Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jasa Cabang Purwokerto. *Management Analysis Journal*, vol. 2.
- Putri, D. G., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal of Management*, vol. 7.
- Putro, S. W., & Samuel, H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 12, 1-9.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, vol. 9.
- Rasyid, H. A. (2017, September). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, vol. 1.
- Reksoatmodjo, T. N. (2009). *Statistika untuk Psikologi dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2016, Oktober). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politknik Negeri Jakarta. *Epigram*, vol. 13.
- Risambessy, A. (2007). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Ambon). *Jurnal Manajemen, Akutansi, & Bisnis*, vol. 5.
- Riyadi, J. (2004). *Gerbang Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Simamora. (2008). Dalam F. Laksana, *Manajemmen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sisilia, N., Fitrianti, S., & Ismawati, I. (2014). Analisis Kepuasan Pembaca Novel Islami Di Kota Bogor. *Polibisnis*, vol. 6.

- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Manaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Peniptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, vol. 11.
- Swan. (2013). Dalam M. Waluyo, *Psikologi Industri* (hal. 137). Jakarta Barat: Akademia Permata.
- Tahendrika, A. (2015). Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT. Sinar Galesong Pratama Makasar. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, vol. 1, 85-99.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (Pertama ed.). Yogyakarta: Andi .
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran* (Kedua ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality and Satisfaction* (Ketiga ed.). Yogyakarta: Andi.
- Westbrook, & Reilly. (2004). Dalam F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Pertama ed., hal. 349). Malang: Bayumedia Publishing.
- Widhiarso, W. (2012). Tanya jawab tentang uji normalitas. 4-5.
- Widyastuti, T. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe. vol. 1.
- Wilkie, W. L. (2004). Dalam F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Pertama ed., hal. 349). Malang: Bayumedia Publishing.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Teknis Ekonomi*, vol. 12.
- Zeithamel, V., & Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (International ed.). New York: The McGraw-Hill.