

DAFTAR PUSTAKA

- Alma , B., 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Revisi ed. Bandung: Alfabeta .
- Anggriana, R., Qomariah, N. & Santoso, B., 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Volume Volume 7 No 2, pp. 137-156.
- Arikunto, S., 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewa, C. B., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, Volume Vol. XVI, No. 1.
- Ghozali, I., 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasum, S. & Sularto, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike Di Jakarta Timur. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, Volume Vol. 10, No. 2.
- Kotler, P. & Armstrong, . G., 2014. *Principle Of Marketing*. New Jersey: Pearson.
- Kotler, P. & Kevin , L. K., 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Kusumasitta, 2014. Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Volume Volume 7, No.1.
- Lupiyoadi, . R., 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A., 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Mu'ah, 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Piri, H. G., 2013. Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal EMBA*, Volume Vol.1 No.4, pp. 504-512.
- Rasyid, H. A., 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. Volume Volume 1 No 2.
- Rezki, M., Sukmawati, L., Elbiansyah & Riyana, D., 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, Volume Vol.4, No.1, pp. 50-57.
- Riduwan & Akdon, 2013. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Rivai, A. K., Suneni & Febrilia, I., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Volume Vol 10, No. 1.
- Saputra, Y. S. & Hati, S. W., 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Wakjek) Di Kota Batam. *Journal of Applied Business Administration*, Volume Vol 1, No 1, pp. 96-121.
- Shinta, A., 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sianipar, G. J., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan). *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (JMB)*, Volume Volume 19 Nomor 2, pp. 183-196.
- Stanton, . W. J., 2016. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh ed. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, . E., 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama ed. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Swastha, B. & Irawan, 2013. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tresiya, D., Djunaidi & Subagyo, H., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *JIMEK*, Volume Volume 1 Nomor 2, pp. 208-224.

Unonongo, W., Warouw, D. & Tulung, L., 2015. Fungsi Promosi Dalam Meningkatkan Daya Beli Gadget Samsung Di Kota Manado. *e-journal, Acta Diurna*, Volume Volume IV No 5.