

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Afrizal. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajagrafindo
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Aspiani. (2018). pengaruh kualitas pelayanan pada pengguna jasa transportasi grab online di kota makassar . 4-5.
- Assaury, Sofjan. (2013). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Basu Swastha. 2008. Menejemen Pemasaran Modern. (edisi 2), yogyakarta : Penerbit Liberty-Yogyakarta
- Basu Swastha, Hani Handoko. 2011. Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku. Konsumen. Yogyakarta : BPFE
- Basith, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan 1-2.
- Chaniotakis i .E, L. p. (2009). *Managing service quality*. 229-242.
- Daryanto. (2011). Sari Kuliah Manajemen pemasaran bandung, PT. Sarana.
- Dharma (2011) Metodologi Penelitian keperawatan. Jakarta :CV. Trans Info Media.
- Donni Juni Priansa. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate denganprogram IBM SPSS20.Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Havekes R, Park AJ,(2016), Sleep deprivation caus memory deficits, by negatively,impacting conectivity in hippocampal area
- Irwan Sutanta, b. s. (2015). Pengaruh Kepuasan transaksi Online shopping dan Kepercayaan konsumen terhadap Sikap Perilaku Konsumen pada E-comerse.
- Kartika Sukmawati .2011. Pengaruh Kualitas Layanan, harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Transportasi Kreta Api Ekskutif. Skripsi.
- Kotler, K. (2009). manajemen pemasaran 1 Edisi ketiga belas Jakarta Elangga.
- kotler, P. (2012). Dasar Dasar Manajemen Pemasaran. BPEE. Yogyakarta.

- kotler, P. a. (2009). Manajemen pemasaran Edisi Kedua Belas, Jilid 1, di alih bahasakan oleh Benjamin, Jakarta. PT.Indeks.
- kotler, p. a. (2012). Prinsip Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. jakarta Erlangga.
- Kotler, P. d. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 1. Jilid . Alih bahasa Bob Sabran. jakarta: Penerbit Erlangga.
- kotler. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran jasa Jakarta Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Yamit, (2010)
- Mardikawati W., dan Farida N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. Jurnal Administrasi Bisnis, 2(1), hal. 64-75.
- Mohd Farid Tiza (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus Perusahaan JNE Cabang Padang
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus Perusahaan JNE Cabang Bandung. 2-3.
- prasuraman, V. A. (n.d.). *a, multiple-item scale for measuring consumer perceptionis of service quality*. 1988.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011 . Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Reinhard K. Soromi (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi
- Rokhmat Subagiyo, (2017) Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Terhadap Customer Loyalty, Subagiyo, R. dan M. A. Adlan. 2017. Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Customer Loyalty. Jurnal Ekonomi Modernisasi. 13(1):1-15.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D bandung Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Alfabeta Bandung.
- Suprono Wahyujatmiko (2018), Manajemen Pemasaran Online Huhhuha yogyakarta
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa, Penerapan Penerapan, Ndi Offset Yogyakarta.
- Umar, H. (2008). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT> Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Puri
- Yazid. (2008). Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi. Yogyakarta. Ekonisia.
- Yohanes Suhari, R. S. (2012). Perilaku Konsumen Online Pengaruh Nilai, Kepuasan, dan Inersia Terhadap Loyalitas.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed. Mc.Graw-Hill. Boston
- ([https://kominform.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan\\_media\\_2021](https://kominform.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan_media_2021)).
- (<https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/2021>)
- (<https://reaktor.co.id/daftar-penyedia-jasa-transportasi-online-di-indonesia/2018>).
- (<https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/2020>)