

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ibrahim, R dan Nana Syaodih S. 2010. *Perencanaan Pengajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardiana, Lintang. 2007. *Persepsi Ketidaknyamanan Lingkungan di Kehidupan Perkotaan (Suatu Studi Deskriptif pada Warga Kota Bogor)*. Skripsi: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Costumer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winardi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Basu, Swastha. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damondar. 2013. *Ekonometri Dasar Terjemahan: Sumarno Zain*. Jakarta: Erlangga.
- Hakim, Abdul. 2006. *Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah*. JRBI. Vol 2. No 2. Hal: 165- 180.
- Hasibuan, Malaya. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hujarati, Malaya. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Karwowski, dan Marras. 2003. *Principles and Application in Engineering Series Occupational Ergonomics **Engineering and Administrative Controls***. Florida: CRC Press.

- Kolcaba, Katharine. 2003. *Comfort theory and practice: a vision for holistic health care and research*. New York: Springer Publishing Company.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1, Terjemahan Edisi 12*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. (terj. Bob Sabran). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga belas jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran, edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lamentut, Mauritz D.S dan Lucky O.H Dotulong. 2015. Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Salut Cabang Airmadidi. *Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Maret 2015*.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laksmiana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran: Berbasis Kompetensi, Edisi Ketiga*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Madura, Jeff. 2007. *Pengantar Bisnis*. Edisi Empat, Terjemahan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Potter, P.A, Perry, A.G. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik Edisi 4*. Volume 2. Alih Bahasa Renata Komalasari,dkk.. 2005. Jakarta: EGC.
- Ridhailah. 2012. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Skpd Pemerintah Provinsi Sumatera Utara* Skripsi. Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id>. Diakses 3 Agustus 2020

- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Satwiko. 2009. *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan*. Yogyakarta: Wignjosoebroto.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “BEST AUTOWORKS” Bengkel Mobil. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, vol.1, no.6.
- Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.. 2011. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi Ketiga..* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulianto, Akbar Dwi. 2017. . *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (Kfc) Surabaya*. Undergraduate Thesis, STIE Perbanas Surabaya.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.
- Zakaria, Shandy Ibnu dan Sri Rahayu Tri Astuti.. 2002. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus pada Pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta)*. Diponegoro Journal of Management vol 2. Nomor 3 Tahun 2013.
- <https://www.gojek.com/blog/gojek/go-jek-dimana-mana/> diakses pada 1 agustus 2020
- <https://widhiarso.staff.ugm.ac.id/wp/menyiasati-data-yangtidak-linier/> diakses pada hari Senin 17 Agustus 2020