

DAFTAR PUSTAKA

- A. Usmara. (2003). Strategi Baru Manajemen Pemasaran. In *Amoro*.
- Achmad Shofiyyuddin As'ad dan Noermijati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). Malang: Universitas Brawijaya. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit NU Tuban)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Agusty dan Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponogoro.
- Albertus Ferry Rostya Adi. (2012). Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*.
- Ali, M., Kharis, A, & Karlina, D. (2019). Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Gojek). In *Jurnal Ilmu Adminisrasi Publik*.
- Alma, B. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Angga P. Kautsar, Sunu Widiyanto, Rizky Abdulah Ph.D, H. A. (2012). *Keputusan Pembelian*.
- Buchari Alma. (2016). Dimensi Kepuasan Pelanggan. In *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Citra Sugianto Putri. (2016a). Pembelian, Pengaruh Media Sosial Terhadap

- Keputusan Pe,belian Konsumen Charie Melalui Minat Beli. *Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(5), 594.
- Citra Sugianto Putri. (2016b). Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Cherie Melali Minat Beli. *Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Cherie Melali Minat Beli*, 1(5), 595.
- Dr. Husein Umar. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (PT Raja Grafindo (ed.)).
- Fadhel. (2017). Penelitian Fadhel (2017), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Abidin Di Kotabumi Lampung Utara bahwa secara statistik vapung Utara Kotabumi. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Abidin*.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Pengukuran Kepuasan*.
- Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v1i1.8>
- Faroh, w. . (2017). Analiasi pengaruh harga, promosi dan pelayanan terhadap keputusan pembelian. In *journal ilmiah prodi manajemen*.
- Fiaz, M., Su, Q., Amir, I., & Saqib, A. (2017). Leadership styles and employees' motivation: Perspective from an emerging economy. *The Journal of Developing Areas*, 51(4), 143–156. <https://doi.org/10.1353/jda.2017.0093>
- Fika Ermawati. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketersediaan

Produk Dalam Pembentukan Intensitas Pembelian Konsumen Pada Makanan Kepiting Di Rumah Makan Sampan Seafood Semarang. *Dinamika Manajemen, 1*, 93–107.

Ghozali. (2018). *STRUCTURAL EQUATION MODELING METODE ALTERNATIF DENGAN PARTIAL LAST SQUARE (PLS)*. Universitas Diponegoro.

Goetsch dan davis. (2013). *Quality Management* (incorporated. (ed.); 4th ed., p. 101).

Herawati, H. (2016). *Pengaruh Kualitas Bahan Baku Dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Pada UD. Tahu Rosydi Puspan Maron Probolinggo*.

Joseph, H. (2020). *Multivariate Data Analysis*. prentice hall.

Julie Anne Lee dan Jacqueline J. Kacen. (2007). *Pengaruh Perbedaan*.

Khairul. (2017a). *Keputusan Pengguna*.

Khairul. (2017b). *Kualitas layanan*.

Kolter. (2012). *Indikator Kepuasan Pelanggan*.

kolter, philip. (2010). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). erlangga.

Kolter dan Amstrong. (2013). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Erlangga.

Kolter dan Amstrong. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12 (ed.)). PT. Indeks Jakarta.

Kolter, P. dan K. L. K. (2016). *Markrting Management* (15th ed.). Prentice-Hall Published.

Kotler, P dan Armstrong, N. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Bob Sabran

- (ed.); 12th ed.). erlangga.
- Kotler, P. and G. A. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). erlangga.
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Managemen* (I. Pearson Education (ed.); 15th ed.). Pearson.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: PenerbitErlangga. In *Manajemen Pemasaran*. erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2017). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). erlangga.
- Leksono, R. B. dan H. (2017). Pengaruh Harga Dan Promosi Grab Terhadap Brand Image Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pengguna Transportasi Berbasis Online. *Riset Manajemen Dan Bisnis*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. salemba empat.
- Morissan. (2010). Periklanan Komunikasi. In *pemasaran terpadu*. Kencana.
- Nangoi. (2004). *Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan*.
- Nirwana. (2016). *Pemasaran Jasa* (Alta pustaka (ed.)).
- Oliver. (2017). *kepuasana Pengguna* (p. 233).
- Pasalong. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Philip Kotler dan Gary Amstong. (2012). *Principle Of Markrting* (14th ed.).
- Prasetya, D. dan N. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Fitur Produk, dan word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Android. *Manajemen Bisnis Indonesia*.
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Juni Doni (ed.)). Alfabeta.
- Regina. (2016). *Harga*. 201.

- Riana, F. (2017). *Transportasi Online, YLKI: 41 Persen Responden Kecewa*.
Metro.Tempo.Co. <http://metro.tempo.co>
- Riyanto, S. (2020). *METODE RISET PENELITIAN KUANTITATIF PENELITIAN DI BIDANG MANAJEMEN, TEKNIK, PENDIDIKAN, DAN EKSPERIMEN*.
penerbit depublish.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. In *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*.
- Suparyanto & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. in media.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. deepublish publisher.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). salemba empat.
- Tjiptono. (2014a). *Dimensi Kualitas Pelayanan*.
- Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014b). *pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan & Penelitian*.
- Tjiptono, F. (2014c). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Wardani. (2017). *Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*.

- Widjaja, A. E. ; L. indrawati. (2018). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Ojek Online. *Bisnis Terapan*, 02(81), 104.
- widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis* (PT. Raja Grafindo Persada (ed.)).
- wikipedia. (n.d.). *Transportasi*. Wkipedia Ensiklopedia Bebas. Retrieved December 15, 2021, from <https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Transportasi&action=history>
- winardi. (2010). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Rineka Cipta.
- Wulandari, R. S., & Prihatini, A. E. (2018). Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Go-Ride (Studi Kasus pada Pengguna Go-Ride di Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Zahra, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta). *Hilos Tensados*, 1, 1–476.
- Zulaicha, S.; Irawati, R. (2016). *Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Morning Bakery Batam*. 4(2), 125–138.