

Daftar Pustaka

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*2, 15(2), 255–270.
- Ali Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, (Cups Publishing, 2013)
- Annur, C. M., & Ridhoi, M. A. (2020). Pengguna Aktif Gojek di 4 Negara Asia Tenggara: Jumlah Pengguna Aktif Bulanan Gojek di Asia Tenggara (Per November 2019). Diambil dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/01/pengguna-aktif-gojek-di-4-negara-asia-tenggara>
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1–7.
- Buchari Alma. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta)
- Dr. Muhammad Adam, S.E., M.B.A, *Manajemen Pemasaran Jasa*
- Dzaky, Z. F. (2016). PT GO-Jek : Visi Misi, Struktur Organisasi, dan SOP. Diambil dari <https://gelegakzaki.wordpress.com/2016/10/17/pt-go-jek-visi-misi-struktur-organisasi-dan-sop/>
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (ed.). (1996). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Ofsee
- Fandy Tjiptono. (2008). et. Al, *Pemasaran Stratejik* Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Hessel Nogi, S. (2005). Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Grasindo
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Irwan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Jayani, D. H., & Ridhoi, M. A. (2020). Mayoritas Konsumen Percaya terhadap Keamanan Layanan Gojek: Persepsi Konsumen terhadap Layanan Gojek. Diambil dari

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/13/mayoritas-konsumen-percaya-terhadap-keamanan-layanan-gojek#>

- Julio Wahyu Apandi. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo*. Bandung: Universitas Telkom
- Kotler, P & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13 ed). Jakarta: Erlangga
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *JOURNAL OF APPLIED BUSINESS ADMINISTRATION*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Muhammad Adam. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Nabila Safitri. (2018). *Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Terapan Telkom University Terhadap Kualitas Layanan Cicil.co.id*. Bandung: Universitas Telkom
- Nur Aswawu dan Masyhuri. (2009). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (UIN-Malang: UIN-malang Press
- Philip Kotler & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.) Jakarta
- PRAYATNO, Duwi. (2011). *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, Yogyakarta: Medikom,
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72–97.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tri Ulfa Wardani. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. Medan: UIN Sumatera Utara
- V. Wiratna Sujparweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru)
- Valerie A. Zeithaml, Marry Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler. (2006). *Service Marketing* (4 ed.), America New York 10020: McGraw – Hill

- Wiratni, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Yunus Alaan. (2016). *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha
- Zeithaml, V. A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006). *Service Marketing (4 ed.)*, American New York 10020: McGraw-Hill