

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Adya Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Daryanto dan Ismanto setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Jasfar, Farida, *Manajemen jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor:Ghalia Indonesia, 2009.
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset untuk bisnis & ekonomi*, Jakarta: Erlangga,2013.
- Mamang Sangadji, Etta dan Sopiiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015
- N. Nasution, M, *Manajemen mutu terpadu TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2010 edisi kedua.
- N. Nasution, M., *Manajemen mutu terpadu Total service management*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 2004.
- Noor, Juliansyah, *Analisis data penelitian ekonomi & manajemen*, Jakarta:PT Grasindo, 2014.
- Priyatno, Dwi, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Jakarta: Media Kom, 2010.
- Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistikauntuk penelitian pendidikan, sosial, ekonomi, komunikasi, dan bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sarjono, Haryadi, dan Winda Julianita, *SPSS vc LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*, jakarta: Salemba Empat, 2013.

Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi public, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan(mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan)*, Bandung: Refika Aditama, 2013

Sugiyono, *Metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian kuantitatif,kualitatif, dan tindakan* , Bandung: PT Refika Aditama, 2014.

Sujarweni, V.Wiratna, *Metodologi penelitian-bisnis & ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka baru press, 2015.

Somad, Rismi, Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan*, Bandung: ALFABETA, 2014

Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: Andi, 2012 Edisi revisi.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, *Service quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2016.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, *Pemasaran strategic*, Yogyakarta: Andi, 2012.

#### **WEBSITE :**

*Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia* , 2 Oktober 2015, [https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan media](https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan%20media) (diakses tanggal 20 Januari 2017 12:48 WIB)

<http://www.liputan6.com/tag/gojek?type=profile> (Diakses Sabtu 22 Januari 2017 00:21 WIB)

<https://www.go-jek.com> ( Diakses Sabtu 22 Januari 2017 09:01 WIB)

**AL-QUR'AN :**

Kementerian Agama RI, *A-qur'an Tajwid dan Terjemahannya*,  
Bandung : Madina Raihan Makmur, 2010