

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Alma Buchari, *manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*  
Bandung: Alfabeta, 2016.
- Ahman Eeng dan Epi Indriani, *Membina Kompetensi Ekonomi*,  
Grafindo Media Pratama, 2007.
- Ansofino dkk, *Buku ajar Ekonometrika*, Yogyakarta: Deepublish,  
2016.
- Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*,  
Edisi Revisi, Bandung: alfabeta, 2018.
- Budi Santosa Purbayu dan Muliawan Hamdan, *Statistika  
Deskriptif dalam bidang Ekonomi dan Niaga*, PT. Gelora  
Pratama, 2007.
- Gujarati N. Damodar dan Dawn C. Porter, *Dasar-Dasar  
Ekonometrika* Ed.5, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Gunawan Ce, *Mahir menguasai SPSS (mudah mengelola data  
dengan IBM SPSS statistic 25)*, Yogyakarta: Deepublish  
2018.
- Iqbal Mohammad, *pelayanan yang memuaskan*, Jakarta: PT. Elex  
Media Komputindo, 2004.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*`, PT Indeks: Jakarta,  
2004.
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta  
:RAJAGRAFINDO PERSADA, 2011.

- Mulyawan Rahman, *Birokrasi dan pelayanan publik*, Cetakan 1, Unpad Press 2016.
- Nugroho Sigit, *Dasar-dasar metode statistika*, .....Cikal Sakti.
- Nuhayani dan Deni sunaryo, *Strategi pemasaran Kontemporer*, CV. Penetbit Qiara Media, 2019.
- Perdana K Echo, *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22*, Bangka Belitung: Lab. Kom. Manajemen FE UBB, 2016.
- Pramesti Getut, *kupas tuntas data penelitian dengan SPSS 22*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014.
- Purwoto Agus, *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*, Grasindo
- Reina a.t Putu, *pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*, Medan : Universitas Sumatera Utara, 2018.
- Riyanto Slamet dan aglis andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Rukajat Ajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, Sleman: CV Budi Utama 2018.
- Sahabuddin Romansyah, *Manajemen Pemasaran Jasa: upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada industri perbankan*, Pustakan Taman Ilmu, 2019.
- Siagian Sugiarto Dergibson, *Metode Statistik untuk bisnis dan ekonomi* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Sudarsono Heri, *Manajemen Pemasaran*, Jawa Timur: Pustaka Abadi, 2020.

- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sumarwan Ujang dkk, *Riset pemasaran dan Konsumen*, Bogor: IPB Press, 2018.
- Sunyoto Danang, *Analisis Validasi dan Asumsi Klasik*, Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Sunyoto Danang, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Buku Seru 2012.
- Suryanti Lili, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Tjiptono Fandi, *perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*, Yogyakarta: ANDI, 2000.
- Umar Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali, 2009.
- Yudiaatmaja Fridayana, *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Statistik SPSS*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.

## SKRIPSI DAN JURNAL

Antari setiyawati, “*studi kepuasan pelanggan untuk mencapai loyalitas pelanggan*”, Tesis, semarang, Univ. diponogoro 2009.

Atika Zahra, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta), Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.

Elke Sabrina “pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen (survey pada pengunjung pasar santa),” Skripsi Fakultas Ekonomi UNJ, 2015.

Hakim m. Lukman “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH BANTEN, 2018.

Halim prawinata “*Pengaruh kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Gojek di kota Yogyakarta*” Jurnal pendidikan akuntansi.

Ismatul Nazza, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Jamaah Di Pt. Pradana Grasindo Tour And Travel Cabang Gresik, Fakultas Dakwah Dan

Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019.

Lily harjari dan Yurike venesia “*pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan tiger air mandala*” E-Journal WIDYA Ekonomika, vol. 1 no.1 2015.

Lina Sari Situmaeng, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan,” Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, 2017.

Oldy Ardhana, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang), Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 2010.

Puru Reina a.t., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Kita-Kita Tour And Travel)*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan, 2018.

Riri oktarini “*pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa aplikasi gojek di kota tangerang*” Jurnal sekretari Vol. 6 no.2 jun 2019.

**INTERNET**

<https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek> Diakses pada 10 September 2020.

<http://www.statiskian.com/>, diakses pada 18 Sep. 2020, pukul 5.49 WIB.

<http://duwiconsultant.blogspot.com/> diakses pada 19 sep. 2020 pukul 5.27 WIB.

<http://www.spssindonesia.com/> diakses 19 september 2020 pukul 15.07 WIB.

<http://markey.id/blog/bisnis/gojek-indonesia> diakses pada 22 Sep 2020 pukul 17.10.

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html> diakses pada 27 Sep 2020 pukul 18.20.