

## DAFTAR REFERENSI

- Almana, L. O., Sudarmanto., & Wekke, I. S. (2018). *Tata kelola perguruan tinggi berbasis akreditasi*. Diambil dari: [www.deepublish.co.id](http://www.deepublish.co.id)
- Amsari, D., & Mudjiran. (2018). Implikasi Teori Belajar E. Thorndike (Behavioristik) Dalam Pembelajaran Matematika. *Jurnal Basicedu*, 2(2), 52–60.
- Aprilianti, L. (2009). *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Pengguna Notebook Acer* (Skripsi tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Berlianto, M. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan-E, Kepuasan-E, Dan Kepercayaan-E Terhadap Kesetiaan-E Pada Gojek. *Business Management Journal*, 13(1), 1–28.
- Driver gojek ikuti pelatihan berkendara aman dari Kemenhub (2019, 6 Januari). *JPNN*. Diambil dari: [www.jpnn.com](http://www.jpnn.com)
- Fakih, M. (1996). *Analisis Gender dan Transformasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Diambil dari: [www.deepublish.co.id](http://www.deepublish.co.id)
- Go-jek jadi satu-satunya perusahaan asal Asia Tenggara dalam daftar 56 perusahaan yang mengubah dunia (2017, 8 September). Diambil dari: [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com)
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Hurlock, E. B. (1986). *Development Psychology: A Life-span Approach* (5th Edition). New York: Tata McGraw-Hill.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irdhayanti, E., & Firayanti, Y. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Gojek di Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Kontemporer*, 5(2).
- Kartajaya, H. (2003). *Marketing in Venus*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa* (A. Widyanoro & tim, Penerjemah). Jakarta: PT Indeks.

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal of Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Lumeta. (1989). *Dokter : Citra, Peran dan Fungsi: Tinjauan Fenomena Sosial*. Jakarta: Penerbit Kanisius.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2).
- Prasetyo, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Gojek* (Skripsi tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul, Jakarta.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 210–223.
- Rifaldi., Kadunci., & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Administrasi Bisnis Terapan*, 13(2), 121-128.
- Savithri, A. (2018, 18 Januari). Google Suntik Dana Segar Rp16 Triliun Untuk Gojek. *Cnnindonesia*. Diambil dari: [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com)
- Setyowati, D. (2018, 26 April). Nadiem Makarim Klaim Go-jek Punya 20 Juta Pengguna. *Katadata*. Diambil dari: [www.katadata.co.id](http://www.katadata.co.id)
- Syarat Daftar Gojek 2019 dan Cara Mendaftarnya. (2019). *Otomotifo*. Diambil dari: [www.otomotifo.com](http://www.otomotifo.com)
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV, Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (2nd ed.). United States of America: McGraw-Hill companies, Inc.