

## DAFTAR PUSTAKA

- Amponsah, C. T., & Adams, S. (2016). Service Quality and Customer Satisfaction in Public Transportation Operations. *International Journal Services and Operations Management*, 25(4), 531–549.
- Andika, H., & Hati, S. W. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret Dengan Alfamart Di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 6(2).
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Aspiani. (2018). Pengaruh Kualita Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar. *Skripsi Universitas Negeri Makassar*.
- Fachrurrozy, M., & Rachmawati, I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan pada Gojek Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2506–2510.
- Fatmalasari, N. A. (2019). Hubungan Brand Image dengan Brand Loyalty pada Jasa Transportasi Online Gojek di Kota Semarang. *Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. ., & Anderson, R. . (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 ed.). Pearson Pretice Hall.
- Harlan, P. A. (2014). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bess Finance. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Illieska, K. (2013). Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management. *TEM Journal*, 2(4), 327–334.
- Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Johnson, R. ., & Wichern. (1982). *Applied Multivariate Statistical Analysis*. Prentice-Hall, Inc.
- Juwita, S. O. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Kredit Kepemilikan Rumah pada BTN Kantor Cabaang Surabaya Mojokerto. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1(1), 1–5.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosio E-Kons*, 10(2), 179–187.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya). *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*, 1–12.
- Maunaza, A. (2012). Pengaruh Brand Image terhadap Minat Beli Konsumen (Studi pada Maskapai Penerbangan LionAir sebagai Low Cost Carrier). *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia*.
- Muis, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek di Semarang. *Journal of Management*, 4(4), 60–78.
- Munthiu, M.-C., Velicu, B. C., Tuță, M., & Zara, A. I. (2014). Service quality evaluation models determined by Online consumer perception and satisfaction. *World Conference On Business, Economics And Management - WBEM 2013*, 109(6), 1303–1308. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.629>
- Mutia, A., & Syafitri, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan, Harga Jual Dan Kualitas Produk Belanja Online Dan Belanja Secara Langsung

- (Offline) Pada Mahasiswa Febi Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. *Jurnal UIN Jambi*.
- Natalia, K. V. (2018). Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Go-Jek dan Grab. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma*.
- Novia, C., & Andarini, S. (2019). Analisis Komparasi Persepsi Konsumen Pengguna Ojek Online Go-Ride dan Grab Biker (Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna Ojek Online Go-Ride dan Grab Bike di UPN Veteran Jawa Timur. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 10(2), 224–237.
- Oktaviani, H. R. (2019). Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159–174.
- Pane, R. A., Topowijono, & Husaini, A. (2015). Analisis Diskriminan untuk Memprediksikan Kebangkrutan Perusahaan: Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2013. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 27(2), 1–8.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (9 (ed.)). Salemba Empat.
- Pratama, A., Sepang, J. L., & Tawas, H. N. (2018). Analisis Perbandingan Diferensiasi Produk Dan Citra Merek Pada Pembeli Pakaian Di Giordano Dan Polo (Studi Kasus Di Manado Town Square 1). *Jurnal EMBA*, 6(4).
- Pratama, & Widsya, G. F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Taksi Berbasis Online (GrabCar) pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara*.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38–41.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2014). *Perilaku Konsumen*. Indeks.
- Sembiring, N. (2018). Determinants of Competitive Advantage and Institution Image. *International Review of Management and Marketing*, 8(3), 45–50.
- Shimp, T. (2014). *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam Periklanan dan Promosi*. Salemba Empat.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpratama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumitro, Y., & Soekotjo, W. (2018). Analisis Tingkat Persaingan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha Dan Honda. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Surabaya*, 23(2), 286–296.
- Supranto. (2004). *Statistik Pasar Modal Keuangan dan Perbankan*. Rineka Cipta.
- Sutawa. (2017). Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Indomaret Dan Alfamart Di Kabupaten Ngawi. *Jurnal EKOMAKS*, 6(1).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Andi.
- Umar, H. (2005). *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, R. P., & Suryawardana, B. (2016). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Heaven's Café Boutique Bandung Tahun 2016). *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan PKM Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora*, 6(1), 237–244.
- Wattimena, C. N. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dalam Membentuk Loyalitas Konsumen Go-Ride (Studi Kasus pada Konsumen go-Jek Pengguna Go-Ride di Kota Yogyakarta). *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma*.

Widarjono, A. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. UPP STIM YKPN.  
Yamin, S., & Kurniawan, H. (2009). *SPSS Complete*. Salemba Empat.