

DAFTAR PUSTAKA

- Buddy, Tabroni, Fahrudin salim. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisinis Dan Manajemen* Vol 4 No 2.
- Dimiati. L. Masdarini., M. Suriani., N.D.M.S. Adnyawati., C.I.R. Marsiti. K. Wirdiartini. & M.D. Angendari 2017, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Iis, Widya Destari. 2018, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Ojek Syar'i Surabaya, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. Edisi ketiga belas. Jilid 1. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Bob Sabran MM. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Masyhuri Machfudz, M. Afif F.R, Siti Saroh. 2019. Pengaruh Citra Merek Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 4. No. 2.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta. Bumi. Aksara
- Nafisa Choirul Mar'ati. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya). Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
- Nurbani , Aep. Heru Mulyanto. Mursida Kusuma Wardani, Meli Andriyani. 2019. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* Vol. 16 No.

- Rivai, Agung K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *Jurnal Riset Pemasaran Sains Indonesia*. Vol. 10. No. 1.
- Sakti B, & Irwan, K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*. Vol. 9. No. 2
- Salem, M.A., S. Zahra.& A. Yaseen.(2017), Impact of Service Quality and Trust on Repurchase Intention – The Case of Pakistas Airline Industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistic*.
- Sandika Derry. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Di Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
- Soromi Reinhard K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online *GrabBike* Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 9. No. 1
- Sudaryono. 2016 , Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta. ANDI.
- Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2014, Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset
- Tresiya Dhita, Djunaidi dan Heri Subagyo. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, Vol. 1. No. 2. Fakultas Ekonomi - Universitas Kadiri.

- Vistara, Yosamanta. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Statification*) Survey Pelanggan Jasa Transportasi Grab Car Di Kampus UBD Tangerang. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol. 17. No. 3.
- Wiwit Dian Kurniawati, Slamet Muchsin & Suyeno. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Efisiensi Dan Harga Trasportasi Berbasis Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya. *Jurnal Respon Publik*, Vol. 13, No. 4, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Malang.
- Yosamanta Vistara, Petrus T. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) (Survey Pelanggan Jasa Transportasi Grab Car Di Kampus Ubd Tangerang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* - Vol. 17. No. 3.
- Yunanto, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa, 15(2), 99-104.
- Yusa, De Viola. (2018). Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Go-Jek di Bandar Lampung. *Journal Of Economics And Management*. Vol 19, No 1. Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya.