

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan terjemahannya, Jakarta, Departemen Agama RI, 2012.

### Sumber dari Buku

Abdullah, Sani. 2013. *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta. Bumi Aksara.

Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Perkasa.

Abidin, Zainal dkk. 2017. *Pemasaran Hasil Perikanan*. Malang. UBPress.

Azis, Rudi, Asrul. 2018. *Pengantar sistem dan perencanaan transportasi*. Yogyakarta. Deepublish.

Bagja Waluya. 2007. *Sosiologi: menyelami fenomena sosial di masyarakat*. Bandung. Pt. Setia Purna Invest

Bertens, K. 2000. *Pengantar Etika Bisnis*. Yogyakarta. Kanisius

Bly, Robert W. 2003. *Fool-Proof Marketing:15 metode efektif untuk menjual produk atau jasa Apapun di dalam kondisi ekonomi Apapun*. Jakarta. Erlangga.

Daryanto. 2011. *Manajemen pemasaran: sari kuliah*. Bandung. Satu Nusa

Ekowati. 2017. *Kemitraan Dalam Otonom Daerah*. Malang. Inteligencia Media.

Gozali, Iman. 2011. *Aplikasi multivariate dengan program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang. Andi offset

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang. Badan Penerbit – Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang. Badan Penerbit – Universitas Diponegoro

- Gozali. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 2; edisi 8*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunara, Thorik dan Utus Hardiono Sudibyo, 2006. *marketing Muhammad SAW*. Bandung. PT.Karya Kita.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Irawan, Handi. 2009. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta. PT.Elex Media Komputindo.
- Payadnya, I putu ade andre, dan I gusti agung ngurah trisna jyantika. 2018. *Panduan penelitian eksperimen beserta analisis statistic dengan spss*. Yogyakarta. Deepublish
- Kaihatu, Thomas S dkk. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta. CV.Andi Offset.
- Kotler, Philip Keller, dan Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip Keller, dan Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip Keller, dan Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta. Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen pemasaran: pendekatan praktis edisi pertama*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Royan, Frans M. 2004. *Smart Launching New Product: Strategi jitu memasarkan produk baru agar meledak di pasar*. Jakarta. PT.Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Sugiono. 2015. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. PT. Alfabet.

Syafei, Rahmat 2000, fiqh muamalah, Pustaka Setia, Bandung

Suharno, Bambang. 2006. *Bisnis Sembilan: langkah awal menjadi intrepeneur sukses*. Jakarta. PT.Elex media komputindo.

### **Sumber dari Skripsi dan Jurnal**

Ardhana, Oldy. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada bengkel Caesar Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.

Arumsari, Dheany. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aqua. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.

Fardiani, Aprillia Nia. 2013. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.

Gulla, Rendy dkk. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA* Vol.3 No.1 Maret 2015, 1313-1322. Universitas Sam Ratulangi Manado

Harjanto, Ryan Nur. 2010. Analisis Pengaruh Harga, produk, kebersihan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.

- Haryanto, Resty Avita. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran MCDONALD'S Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1465-1473. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Kodu, Sarini. 2013. Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1251-1259. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Lasander, Christian. 2013. Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 284-293. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Lenzun, Jessica J. dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1237-1245. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Weenas, Jackson R.S. 2013. Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 607-618. Universitas Sam Ratulangi Manado.

### **Sumber dari Web**

**Profil PT. Go-Jek** <https://www.go-jek.com/> (diakses pada tanggal 10 Maret 2019 pukul 09.00 WIB)

**Perbandingan Harga Go-Jek dan Grab** <https://www.finansialku.com/harga-ojek-online/> (diakses pada tanggal 13 Maret 2019 pukul 17.00 WIB)

**Prosentase pengguna jasa transportasi online** <http://www.topbrand-award.com> (diakses pada tanggal 18 Maret 2019 pukul 12.00 WIB)

**Perbandingan Pelayanan Jasa Gojek** <https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK> (diakses pada tanggal 18 Maret 2019 pukul 12.00 WIB)

**Pelayanan Jasa Grab** [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab\\_\(aplikasi\)#cite\\_note-3](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)#cite_note-3) (diakses pada tanggal 18 Maret 2019 pukul 12.00 WIB)