

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Al Fian, J., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5.
- Budi, T. P. (2006). *SPSS 13.0 Terapan : Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Chiguvi, D., & Paul T. Guruwo. (2017). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector. *International Journal of Scientific Engineering and Research*, 5.
- Dwiastuti, R., & Riyanti Isaskar. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.
- Elisabeth, D. R., & Suyono, A. N., Joko. (2019). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Koperasi Karyawan PT. Lotus Indah Textile Industry. (*International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 2.
- Fatihuddin, D., & Firmanyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Grub Penerbitan CV Budi Utama.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen : Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: Grub Penerbitan CV Budi Utama.
- Gandhy, A., Chang, M., & Rahmi, S. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Apiculture-Based Agritourism. *Journal of Organization and Management*, 15.
- Ghanimata, F. (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian. *Skripsi Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GrabExpress - Layanan Pengiriman Paket Online| Grab ID. (t.t.). Diambil 26 Desember 2021, dari

https://www.grab.com/id/express/?gclsrc=aw.ds&gclid=EAIaIQobChMIwPCqouqA9QIVw34rCh3AVwLUEAAYASAAEgJsJfD_BwE

- Handayani, T., & Fathoni, M. A. (2019). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. Yogyakarta: Grub Penerbitan CV Budi Utama.
- Hardani, Auliya, N. H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Sukaman, D. J., ... Andriani, H. (2020). *Metode Penelitian : Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Huda, N., Hudori, K., sugiarti, D., Fahlevi, R., badrusa'diyah, & Mazaya, D. (2017). *Pemasaran Syariah : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2017). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kamaluddin, R. (2003). *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Moonti, U. (2015). *Bahan Ajar Mata Kuliah : Dasar Dasar Pemasaran*. Yogyakarta: INTERPENA.
- Muawanah, R. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Citra Lembaga terhadap Minat Donatur Membayar Zakat ZIS (Zakat, Infaq, dan Shadaqah) di Lembaga Amil Zakat Ummul Quora (Laz-Uq) Jombang1. *Journal of Business and Innovation Management, 1*.
- Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ningsih, S., & Pradanawati, S. L. (2021). *The Influence of Brand Image, Price and Promotion On Purchase Decison (Case Study on Gea Geo Store)*. 5(International Journal of Economics, Business and Accounting).

- Perdana, E. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FE UBB.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Staistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: Wade Group.
- Rafiq, A. (2007). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi pada Pelanggan E-Commerce di Indonesia)*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarwan University Press.
- Rifaldi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Jakarta. *EPIGRAM*, 13.
- Rina, A. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om Jek” Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7.
- Rizal, F., & Handrijaningsih, L. (t.t.). The Impact Of Service Quality And Trust On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Of Millenial Users Of Bca Credit Card In Jakarta Capital City. *International Journal of Science, Technology & Management*.
- Salim, A. (2006). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santoso, P. B., & Ashari. (2005). *Analisis Statistik dengan MS Excel dan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2000). *Statistik : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Winarno. (2013). *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang (UM PRESS).

Zahra, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna JasaTransportasi Ojek Online (Studi pada Pelanggan Gojek di Kota Yogyakarta). *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.