

Daftar Pustaka

- Almasdi, dan Jusuf Suit. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media
- Chang, Tung-Zong dan Su-Jane Chen, 1998, “Market Orientation, Service Quality and Business Performance: a Conceptual Model and Empirical Evidence”, *Journal of Service Marketing*, Vol.12, No.4
- Dwi Prasetyo Sulis. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa online Gojek Phd *Skripsi*.Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa, Banyumedia*, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.
- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryanto. 2001. Analisis Total Quality Service Dengan House of Quality pada Jasa Pelayanan Penumpang Pesawat Udara (Studi Kasus di PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Adi Sumarmo Surakarta). *Jurnal Empirika*. Nomor 27. Juli. hal. 41-51.
- Irawan , Handi, 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta
- Kotler & Keller 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi ke duabelas, PT. Indeks*, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan Jilid II, Edisi Kesebelas*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedelapan*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran. (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock. 1988. *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.

- Moeljadi, Joko, 2003, *Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Rumah di Kabupaten Sidoarjo*, Universitas Brawijaya Malang.
- Sulis. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa online Gojek*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Sunarto 2006, *Pengantar Manajemen, Bandung* : CV Alvabetha
- Timothy L. Keiningham., Tiffany Perkins-Munn., and Heather Evans. (2003). The impact of customer satisfaction on share of wallet in a business-to-Business Environment. *Journal of Service Research*
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Widsya Pratama. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa taksi berbasis online (Grabcar) pada mahasiswa Universitas Sumatera Utara*. . Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Wardani. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Gojek (studi kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara) Phd *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Widayatun, 1999, *Ilmu Prilaku, Buku Pegangan Mahasiswa Akper*. Wijayanti, 2009, *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*, Universitas Diponegoro. Universitas Diponegoro
- Zeithaml, Bitner & Gremler 2006, *Service Marketing McGraw Hill International Edition*.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).