

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D. R. & Pamela S. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 12, Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Yogyakarta: Badan Penerbit - Undip.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Buku 1. USA: Pearson Education.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Buku 2. USA: Pearson Education.
- Mutiara, A. (2022, October 11). *Survei: Publik Jabodetabek Paling Sering Pakai Gojek, Bagaimana Grab, Maxim, dan InDriver?* Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/11/survei-publik-jabodetabek-paling-sering-pakai-gojek-bagaimana-grab-maxim-dan-indriver>
- Sebrina, W. (2018). *Pengaruh Desired Service dan Adequate Service terhadap loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Setyowati, D. (2018, December 10). *Bos Go-Jek Nadiem Makarim Termasuk 50 Tokoh Bisnis Berpengaruh Dunia Artikel ini telah tayang di Katadata.co.id dengan judul "Bos Go-Jek Nadiem Makarim Termasuk 50 Tokoh Bisnis Berpengaruh Dunia."* Katadata.Co.Id. <https://katadata.co.id/pingitaria/digital/5e9a558d1d7c0/bos-go-jek-nadiem-makarim-termasuk-50-tokoh-bisnis-berpengaruh-dunia>
- Sugriyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulistiono, F. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Cianjur Kota*. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(1), 27–46.
- Tiraz, F. F. (2022). *Pengaruh Service Desired Dan Adequate Service Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Pekanbaru)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Yulianto, R. H., & Ramadhona. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Pos Indonesia (Persero) (studi kasus Kerjasama Telkomsel dengan PT POS INDONESIA Bandung)*. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 12(1).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.





© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.