

DAFTAR PUSTAKA

- Ayse, 2007. An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity & Social Sciences Journal*, Vol. 2 Hal. 43-50.
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. BP. Undip. Semarang.
- Gasparz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2008. *Desain Peneletian Eksperimental: Teori, Konsep, dan Analisis Data dengan SPSS 16*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inggrid Panjaitan (2016). *Pengaruh Pelayanan dan Harga pada Gojek terhadap kepuasan konsumen*.
- Kotler, Philip, dan Gary, A. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Cetakan ke-4. Jakarta : Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L . 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations*, The free Press, New York: NY
- Rifaldi (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV ALFABETA. Bandung.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. CV ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Sunjoyo. Setiawan, Rony. Carolina, Verani. Magdalena, Nonie. Kurniawan, Albert. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset: Program IBM SPSS 21.0*. CV ALFABETA. Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (2005). *Total Quality Manajemen*. Andi. Yogyakarta.

Walker, 2001. Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System. *Journal of Management Strategy*, Hal 331-335.

Zeithaml, Valarie A. 2002. Consumer Perception of Price, Quality, and Value: “A Means-End Model And Synthesis of Evidence”, *Journal of Marketing*, Vol. 52, Hal 2-22.

