

DAFTAR PUSTAKA

- Ariningtyas, Yosi Arum. 2017. *“Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta Bpjs Dan Non Bpjs di ruang Nifas Rumah Sakit Umum Kediri Jawa timur”*. Skripsi. Universitas Aisyiyah Yogyakarta.
- Astikasari, Eky. 2018. *“Perbandingan Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan ojek online dan ojek offline di Kota Kediri”*. Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Kediri
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Andespa,Roni. 2016. *“Perbandingan kualitas pelayanan industry perbankan Syariah dan Konvensional”*. Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang,*Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan Vol.1 No.1 Januari-Juni 2016*
- Daryanto, 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung : Satu Nusa.
- Dr. Sudaryono, *“Pengantar Bisnis Teori dan Contoh Kasus”*. Penerbit Andi Yogyakarta 2015
- Fandi Tjiptono, 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta:Andi
- Ferdinand. Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*, Semarang : Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam, 2013 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS* edisi ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono. 2011. *“SPSS 16.0”*.Yogyakarta
- Hatikarini, Alinda. 2017. *“Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Pos Indonesia (PERSERO) dan JNE Kota Serang”*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Istijanto, Oei 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama

- Kotler, Philip, and Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta :Erlangga. SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kristo, F.Y. 2017. *Awal Mula Transportasi Online Menjamur di Indonesia*. (online).
- Kuncoro, Mudrajat, 2013, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, Edisi Keempat*, Jakarta, Erlangga
- Lamb, Hair, Mc.Daniel 2001, *Pemasaran Buku*, PT Salemba Emban Raya, Jakarta
- Lovelock, Crishtoperdan Jochen Wirtz, 2011, *Service Marketing New Jersey USA : Person*.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasara Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Machfoedz. 2010. *Statistik Deskriptif*. Jakarta: Fitramaya
- Maheswari, Hesti. 2013. *Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas proses Belajar Mengajar Dosen tetap dengan Dosen Tidak Tetap pada Universitas Mercu Buana*. Jurnal SWOT vol. 6 No. 1 Februari 2013
- Mar'ati, N.C & Sudarwanto, T. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Transportasi Ojek Online* (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya). Universitas Negeri Surabaya
- Nasir, Akhmad dkk, 2018. *Perbandingan Kepuasan Konsumen Indomaret dan Alfamaret di wilayah Gempol Pasuruan*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gempol. Jurnal Akutansi dan Manajemen Vol.3 No.3 Hal 89-103
- Nasution, Fahmi Natigor. *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek perilaku (Behavioral Aspect)*. Journal teknologi Informasi, Jakarta. 2014.
- Natalia. 2019. *Perbandingan Persepsi kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen Gojek dan Grab di Yogyakarta*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan manajemen 2018

- Nugroho, Agung,. “*Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*”, Andi Jogyakarta. 2005.
- Nugroho,Nurhasan. 2013. “*Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online menggunakan Metode Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean(D&M)*”. jurnal teknologi informasi Vol.VIII No. 24 November 2013
- Nergenhahn dan Matthew 2008. *Theories Of Learning (Teori Belajar)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Oktavian. 2019. “*Perbandingan Persepsi kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen Gojek dan Grab di Purwokerto*”. Jurnal Fakultas Ekonomi dan manajemen Vol. 6 No. 1 Februari 2019
- O’Brien dan Markas, 2010, *Management System Information* McGraw Hill, New york
- Pustaka Pelajar. Hasan, A. 2013. “*Marketing dan Kasus- kasus Pilihan*”. Yogyakarta: CAPS.
- Qory, Ayu Agustin. 2011. “*Analisis Perbandingan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Karanganyar Dan Kabupaten Sragen Tahun 2010*” . Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Resusun, Antonius Ricky.2019. “*Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna Transportasi Online Gojek dan Grab pada mahasiswa Fakultas Teknik UNSRAT* ” Jurnal EMBA Vol.7 No.4 Oktober 2019 Hal 6030-6036
- Singih Santoso, 2014. “*Panduan Lengkap SPSS Versi 20*” Edisi Revisi. Jakarta Erlangga.
- Sugiyono. 2013. “*Metodologi Penelitian Manajemen*”. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. “*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta

Susanti, retno.2016. *“Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen ditinjau dari Kualitas Produk pada Objek Wisata Air Terjun Parang Ijo dengan Wisata Air Terjun Jumog di Kabupaten di Kabupaten Jember”*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 2 Juni 2016 Hal 210-215

Uma Sekaran, 2006 *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, edisi 4 Buku I, Jakarta : Salemba Empat.

Vikanatalia,2018. Skripsi. *“Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Gojek dan Grab di Yogyakarta”*. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

