

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For. Academic Publishing Service)
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan. 2008. *Manajemen Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gulla, Rendy., dkk. 2015. *"Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn"*. *Jurnal EMBA*. Vol 3. No 1. Maret 2015. Hal. 1313-1322
- Istiarni, Panggih Rizki Dwi. 2014. *"Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intereveing (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia)"*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta. Andi.
- Jogiyanto. 2008. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Kelima, BPFE. Yogyakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi 13. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, Woro dan Farida. 2013. *“Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi”*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2, No. 1, Maret 2013.
- Mar’ati, N. C. dan Sudarwanto, T. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Go-jek di Surabaya)*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Vol. 1, No. 12
- Maharama dan Kholis. 2018. *“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Persepsi Resiko terhadap Keputusan Pembelian jasa Gojek di Kota Semarang yang dimediasi Minat Beli sebagai Variabel Intervening”*. *Jurnal EKOBIS*. Vol 19. No 2. Juli 2018.
- Paul Peter dan Jerry C. Olson 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Rezki, Muhammad dkk. 2019. *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek”*. *Jurnal IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*. Vol 4. No 1. Mei 2019.
- Stanton, William J. 2012. *Prinsip Pemasaran*, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta

- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Implementasi*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sintya, Intan dkk. 2018. *“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Online Pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado”*. Jurnal EMBA. Vol 6. No 3. Juli 2018.
- Soromi, dkk. 2019. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Garbbike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi”*. Vol 9. No 1.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran. Edisi 2*. Cetakan Ketujuh. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- <https://idcloudhost.com/mengenal-apa-itu-era-revolusi-industri-4-0-dampak-dan-mengatasinya/>
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/gojek>
- [https://id.m.wikipedia.org/wiki/terminal\\_Purabaya](https://id.m.wikipedia.org/wiki/terminal_Purabaya)





**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**


Nama	: Nur Safitri
Prodi / NIM	: Manajemen / 16100093
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam menggunakan Jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Pungkuradit
Dosen Pembimbing	: Dr. Ulung Lanyono, S.E., M. Si. Ir. Aipratowo, S.E., M. Si.
Periode Kepembimbingan	: 30 September 2019 s/d 30 Maret 2020

**URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :**

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1.	10-10-2019	Konsultasi judul		
	28/10/19	Parab I	R	
	29/11/19	Konsultasi bab I & II	R	
	13/12/19	Bab I - II	ACC	
	24/12/19	Bab II - III	R	
	24/12/19	Kuesioner	ACC	
	02/05/2020	BAB IV - V (Online)	Revisi	
	10/05/2020	BAB IV - V (Online)	ACC	
	01/07/2020	Artikel (Online)	Revisi	
	02/07/2020	Artikel (Online)	ACC	

Bimbingan selesai pada tanggal

Dosen Pembimbing,

  
 Dr. Ulung Lanyono, S.E., M. Si.



Mahasiswa,

  
 Nur Safitri



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax: 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unpasby.ac.id>

Nomor : 20022201/FE/I/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth  
Bapak/Ibu Pimpinan  
Komunitas Gojek  
Jl. Kasian Bungurasih Kec. Waru  
di -  
Sidoarjo

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Nur Safitri  
NIM : 161500143  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.



Surabaya, 31 Januari 2020

Dekan

Dra. Siti Istikhoro, M.Si  
NIP. 19671019.199203.2001

**Komunitas Gojek**  
**Jl. Kasian Bungurasih Kec. Waru**  
**Sidoarjo**

Sidoarjo, 30 Desember 2019

Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Pelaksanaan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

**Menerangkan bahwa:**

Nama : Nur Safitri  
NIM : 161500143  
Jurusan : Manajemen  
Universitas : Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian pelanggan Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih sebagai persyaratan skripsi dengan judul:

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih"**

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Komunitas Gojek



Ahmad Rony