

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. (2006). *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Bandung : Rineka Cipta
- Anwar Sanusi. (2012). *“Metode Penelitian Bisnis”*. Jakarta : Salemba Empat
- Arikunto. (2010). *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta : Rineka Cipta
- As, Mahmoeddin. (2010). *“Melacak Kredit Bermasalah”*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Ashari, Purbayu. (2005). *“Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS”*. Yogyakarta : Andi Offset
- Effendy. (2006). *“Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek”*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Fandy. Tjiptono. (2014). *“Pemasaran Jasa”*. Yogyakarta : PT. Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. (2010). *“Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta. PT. Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. (2007). *“Strategi Pemasaran”*. Edisi kedua. Yogyakarta : PT. Andi Offset
- Gorda, (2012). *“Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi”*. Singaraja : Penerbit STIE Satya Dharma Singaraja
- Hilman, Agus. (2018). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Grab Indonesia Cabang Jakarta”*. Skripsi Universitas Pamulang. Tersedia pada <https://eprints.unpam.ac.id>
- Iqbal. (2005). *“Pokok-Pokok Materi Statistik 2”*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Kotler, Philip. (2008). *“Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta : Indeks
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *“Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi Ketiga”*. Jakarta : Erlangga
- Lusiah, dkk. (2019). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online”*. Jurnal Ekonomi Vol.XXIV No.02 Juli 2019.
- Pratiwi dan Zaini. (2018). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-car Malang (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Pemasaran Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang*

Tahun Akademik 2017/2018". Jurnal Aplikasi Bisnis Vol.4 No.1 Juni 2018.

- Priyatno, Duwi. (2013). *"Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS"*. Yogyakarta : Mediakom
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. 2003. *"Marketing Real People, Real Choices, International Edition"*. Prentice Hall. New Jersey.
- Saputri, Rini. (2017). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang"*. Journal of Strategic Communication Vol. 10, No. 1, Hal. 46-53. September 2019 Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Pancasila
- Sentot Iman, W (2010). *"Manajemen Pemasaran Bank"*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Simanullang, Sudarman. (2018). *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Online dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam 2014-2016 UIN-SU)"*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sitinjak, Sugiharto. (2006). *"LISREL"*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. (2014). *"Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *"Memahami Penelitian Kualitatif"*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *"Statistika Untuk Penelitian"*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2007). *"Metode Penelitian Bisnis"*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *"Service Quality & Satisfaction. (Edisi 3)"*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. (2005). *"Pemasaran Jasa, Edisi-1"*. Malang-Jakarta Timur : Banyumedia
- Vanessa, G. (2007). *"CRM dan MPR Hotel"*. Bandung : Alfabeta
- Zulfahmi. (2018). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab Di Universitas Hasanuddin"*. Skripsi Universitas Hasanuddin