

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. *Manajemen pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2015
- Akadun. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta. 2009
- Amir, Taufiq. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005
- Arikunto. Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1993
- G sevilla, Consuole. Dkk. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: VI press. 1993
- Gujarati, Damondar. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga. 2006
- Ibn Katsir, *Tafsir Al-Qur-an al- 'azhim*, Terj. juz 4
- Karim, Adiwarmam A. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: IIT Indonesia. 3001
- Kolter . amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga. 2001
- Kotler . Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga. 2001
- Kotler . *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 3 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 1997
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks. 2006
- Kotler, Philip dan Gray Amstrong. *prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2008
- Kotler, Philip dan Grey Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1* Jakarta: Erlangga. 2008
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: PT. Matana Jaya Cemerlang 2009
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Indonesia Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba empat. 1995
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif (analisis isi data dan analisis Skunder)*. Jakarta: Gravindo Persada 2011

- Nasution. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003
- Oanjaitan, Januar Efendi. Ai Lili Yuliati “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Manajemen*. vol.11 No. 2. september 2016
- Peter, J Paul. Jerry C olson. *Consumer Behavior*. Jakarta: Erlangga. 1999
- Prasetyo, Bambang. Lina Mifhatul Jannah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2008
- Priyanto, Dwi. *mandiri belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom. 2008
- Purwanto. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010
- QS. Ali imran (3): 153, *Al-Qur-an Nurul Hayat*, (Bandung: Jabal Roudhoh Al-Jannah). 2010
- Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: pustaka pelajar. 2015
- Sugiono. *Metodologi Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis: pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan RAD*. Bandung: CV Alfabeta. 2007
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabet. 2006
- Sujarweni, Wiratman. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa Dan Umum*. Yogyakarta. Ardana Media. 2008
- Tjiptono, Fandy. Anastasia Diana. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andy. 2003
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.2014
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2004
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET. 2015

Usman, Husaini .Purnomo stiadly Akbar. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2012

Wowulumaja, “Rancangan model kompetensi untuk jabatan SE dengan mengacu pada model kompetensi sales poeple berdasarkan teori spencer dan spencer di perusahaan jasa Transportasi Cipanganti Bandung” (tesiss MA, Universitas Kristen Maranantha, Bnadung, t.t.), 2

<https://www.go-jek.com> diakses pada 18 november 2017

<https://www.go-jek.com> diakses pada 14 Novemer 2017

<https://www.go-jek.com>, diakses pada 16 mei 2018

<https://www.go-jek.com>, diakses pada 16 mei 2018

<https://www.go-jek.com>, diakses pada 16 mei 2018