

DAFTAR PUSTAKA

- Antono, Ferry. A. (2016). *Analisis Pengaruh Pelayanan Bus Budiman Jurusan Karang Pucing – Bandung terhadap Tingkat Kenyamanan Penumpang*. Fakultas Teknik Sipil. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Diniaty. A. N (2019). *Kajian Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Online (Grabcar) Di Kota Padang Dengan Metode Servqual*. Fakultas Teknik Sipil Universitas Bung Hatta.
- Damayanti. S. A. S. *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*. Prodi S1 Sosiologi. FISIP. UNAIR.
- Davis, F. D. (1989). “*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*”, MIS Quarterly, Vol. 13, No. 5, pp.319-339.
- Gunawan, S. (2017). *Persepsi Konsumen Atas Layanan Grab Car Di Surabaya*. Program Manajemen Bisnis. Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra.
- Hamid Shirvani (1985) “*Urban Design Process*”,
- Hariyanto.(2017). *Pengertian Transportasi Online*. <https://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/> di akses pada 16/12/2018.
- Martilla, & James (1977). *Metode importance-Performance Analysis (IPA)*
- Manueke, M., & Tampi., G. B., & Londa, Y. V. (2018). *Persepsi Masyarakat Tentang Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Kota Manado (Studi Kasus Di Pt. Go-Jek)*.
- Miro, Fidel. (2005). *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Miro, Fidel. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- (Nasution dalam Rahmawati, 2010). *Metode IPA (Importance Performance Analysis)*
- Parasuraman., A., & Zeithaml V. A., & Berry, L. (1985). “*A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research*” (Journal of Marketing).
- Rahmawati, H. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Beformance Analysis Dikantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sugirahardja, A. D. dkk. (2014). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual*. Surabaya: Jurusan Teknologi Industri Pertanian. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Brawijaya.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto (dalam Sugirahardja dkk). *Analisis Diagram Karterius*.

- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa Edisi Kedua Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wikipedia. [https://id.wikipedia.org/wiki/Maxim_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Maxim_(aplikasi)) di akses pada 21/7/2019.
- Yamit, Kurniawan. (2008) *Manajemen kualitas produk dan jasa*.
- Yunus, H. S. (2000). *Struktur tata ruang kota*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Zeithaml, dan Berry (1985) *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*
- Zahra, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dancitra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.