

## DAFTAR PUSTAKA

- Almunika, S. (2019). *Prioritas Penanganan Atribut Pelayanan Modatransportasi Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres*. Skripsi. PWK. FTSP. Universitas Bung Hatta.
- Antono, Ferry. A. (2016). *Analisis Pengaruh Pelayanan Bus Budiman Jurusan Karang Pucing – Bandung terhadap Tingkat Kenyamanan Penumpang*. Fakultas Teknik Sipil. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Ardhian, M. (2017). *Jumlah Pengguna Grab Melonjak 600 Persen pada 2016*. <https://katadata.co.id/berita/2017/02/02/jumlah-pengguna-Grab-melonjak-600-persen-pada-2016> di akses pada 27/11/2018.
- Aspini. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online Di Kota Makassar*. Universitas Negeri Makassar Jl. AP. Pettarani Makassar.
- 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.
- Hariyanto. (2017). *Pengertian Transportasi Online*. <https://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/> di akses pada 16/12/2018.
- 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.
- Mukti, I. (2011). *Sistem Transportasi Perkotaan*. <http://paradigmakaumpedalaman.blogspot.com/2011/11/sistem-transportasi-perkotaan.html> di akses pada 21/7/2019.
- Parasuraman., A., & Zeithaml V. A., & Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (Journal of Marketing).

- Pertiwi, Desvika. (2017). *Kajian Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Padang Dengan Metode Servqual*. Skripsi. PWK. FTSP. Universitas Bung Hatta.
- 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.
- Riduwan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta.
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Shirvani, H. (1985). *Delapan Elemen Perancangan Kota*. <http://fariable.blogspot.com/2011/01/element-perancangan-kota-hamid-shirvani.html> di akses pada 21/7/2019.
- 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.
- 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/Grab\\_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)) di akses pada 21/7/2019.
- 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.
- Zunaida, A. R. (2018). *Analisis Hubungan Sistem Transportasi Berbasis Online Terhadap Lalu Lintas Perdagangan*. SlideShare.