

DAFTAR PUSTAKA

- Adji Nugroho, Rizal Hari Magnadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-Commerce. Vol. 7. No. 4
- Alaan Yunus. (2016). Pengaruh *Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivness, dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Hotel Serela Bandung. Vol. 15. No. 2
- Alfi Syahri Lubis, Nur Rahma Andayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Vol. 1. No. 2
- Ariani Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Astri Fuji RS, Dkk. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen GO-JEK Wilayah Kota Bandung. Vol. 8. No. 3
- Ayu Qurniawati, Dkk. (2017). Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Air Amanzi Waterpark Palembang.
- Dea Daulika dan Heppy Millanyani. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung. Vol. 2. No. 3
- Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Vol. 51. No. 2
- Eswika Nilasari dan Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Vol. 13. No. 1
- Ferdinand Augusty. (2014). Metode Penelitian Manajemen. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh, Semarang.
- Haladi Yasmin Athira. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek di kota Surabaya.

- Hasrina Yunita. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai. Vol. 16. No. 3
- Herri Affandi, Dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. Vol. 6. No. 3
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Vol. 11. No. 2
- Jasfar Farida. (2009). *Manajemen Jasa*, Cetakan Kedua : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kotler dan Amstrong. (2012). *Manajemen Pemasara*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Edisi Ke-3 : Jakarta: Salemba Empat.
- Masdupi Wulandari Erni Winda. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Usaha Murni.
- Mohd. Farid Tiza, Febsri Susanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan JNE Cabang Padang.
- Muhammad Fachrurrozy, Indira Rahmawati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Gojek Bandung. Vol. 4. No. 3
- Ni Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. Vol. 4. No. 8
- Purnamasari Yulia I.G.A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja. Vol. 5. No. 1
- Rendy Gulla, Dkk. (2015.) Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace INN. Vol. 3. No. 1
- Robby Nur Akbar, Dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Vol. 30. No. 1

- Rozi, M., & Sukaris, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(01), 33-45.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Ke-26 : Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sukmawati Rina. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Vol. 7. No. 2
- Tias Windarti, Mariaty Ibrahim. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Donat Madu. Vol. 4. No. 2
- Tjiptono. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bayumedia *Publishing* : Malang
- Wahab Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. Vol. 2. No. 1
- Wijaya Tony. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua : Jakarta.
- Wijayanto Kusuma. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. Vol. 17. No. 1



PUSAT BISNIS DAN KERJASAMA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan nama yang di bawah ini:

Nama : Sahrul Alim
 NIM : 16312121
 Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Gresik
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Transportasi GOJEK di Gresik.

Telah melakukan pengecekan plagiasi skripsi dengan hasil :

Referensi : 0 %
 Original : 69 %
 Plagiarism : 31 %

Berdasarkan hasil tersebut, karya ilmiah yang tersebut di atas telah lolos untuk mengikuti ujian skripsi seperti yang telah disyaratkan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 02 Juli 2020
 Kepala Pusat Bisnis & Kerjasama FEB UMG

Wenti Krisnawati, S.E., M.SM
 NIP: 03111709201