

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, & Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*.
- Dharmesta, S. B. (1996). *Azas-Azas Marketing*.
- Farouqi, M. I., Farouqi, M. I., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Usability Pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2, 3110-3117.
- Hartati, E., Indriyani, R., & Trianingsih, I. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Website Smk Negeri 2. *Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, Dan Rekayasa Komputer*, 20, 47~58.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Emba*, 1, 750-760.
- Mauidzoh, U., & S, E. R. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi Online. *Jurnal Rekayasa Industri*, 2, 1-7.
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18, 75-81.
- Riskania, & Thalib, F. (2020). Implementasi Algoritma Naïve Bayes Classifier Dan Confusion Matrix Dalam Analisis Sentimen Terhadap Pelayanan Transportasi Umum Selama Pandemi Covid-19 Pada Media Sosial Twitter. *Jurnal Teknologi*, 65-75.
- Soerjono, S., & Soleman B., T. (1983). *Hukum Adat Indonesia*.
- Soetomo. (2009). *Pembangunan Masyarakat “Merangkai Sebuah Kerangka”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi* . Bandung: Alfabeta.
- Sukarto, H. (2006). Transportasi Perkotaan Dan Lingkungan. *Jurnal Teknik Sipil* , 3.
- Supriyatna, A. (2015). Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, Xi, 43-52.
- Tjiptono, F. (N.D.). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*.
- Wetherbe, J. (2012). *Pieces Analysis*.
- Zahra, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online .