

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Musi Di Kota Palembang



SKRIPSI

**Nama : Rendi Pratama
NIM : 212015247**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Rendi pratama
NIM :212015247
Konsentrasi :Pemasaran
Judul Skripsi :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Musi Di Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang,



Rendi Pratama

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Trans Musi di Kota Palembang

Nama : Rendi Pratama
NIM : 212015247
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal,

Pembimbing I,



Dr. Hj. Sri Rahayu, S.E., M.M

NIDN: 0206016702

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal,

Pembimbing II,



Hj. Zuhriyah, S.E., M.Si

NIDN: 0018105606

Mengetahui,



~~Dekan~~

u.b Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

NIDN: 0216057001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ *Jadikanlah shalat dan sabar sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”
(QS Albaqarah : 153)*
- ❖ *Sebait doa orang tuaku penentu kehidupan ku dimasa yang akan datang*
- ❖ *Sesuatu jika dikerjakan dengan penuh keyakinan hati nurani, tulus dan ikhlas yakinlah Allah SWT akan mempermudahnya.*
- ❖ *Terlambat lulus atau lulus tepat waktu bukan kejahatan, bukan sebuah aib, alangkah kecilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus bukankah sebaik – baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.*

Terucap syukur kepadamu

Ya Allah.....

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

- ❖ *Kedua Orang Tuaku Yang Sangat Ku Sayangi*
- ❖ *Keluarga Yang Selalu Menyamangatiku*
- ❖ *Sahabat Yang Selalu Ada Dan Membatuku*
- ❖ *Seseorang Yang Kelak Akan Menjadi Makmumku*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Asslamu'alaikum Warohmatullaahi WaBarokaatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Musi Di Kota Palembang** dengan baik dan tepat waktunya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang, dan kerendahan hati, skripsi ini penulis mempersembahkan terkhusus kepada kedua orang tua ibu Atika dan ayah Muhamad Tobri yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dana, dorongan, semangat, dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Terima kasih Ya Allah, Engkau telah memberikan penulis keluarga dan orang tua yang terbaik dalam hidup ini.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak Drs.Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi S.E.,M.Si. selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Ibu Arniza Nilawati S.E., M.Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing selama perkuliahan di universitas muhammadiyah palembang dan Bapak dan Ibu Dosen Serta Staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan bekal ilmu dari awal sampai akhir kuliah.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan ibu Zuhriyah, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah membantu dalam penyusunan skripsi dan menjadi salah satu motivator saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Para penumpang Trans Musi yang terpilih sebagai responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Keluargaku, Sepupuku semua yang telah memotivasi dan selalu menyamangatiku saat penyusunan skripsi ini.
8. Orang terkasih dan sahabat terbaikku Dayang meilani, putri (pos) R.bintang, Alvin, Andre, dila, wina, okky, wijaya, nurzen, mailan, eko, taufik, fatih, dewi herlina, rizka, inest, edison, edo, fahri, dan teman-teman semua yang tidak bisa dituliskan satu-persatu.
9. Teman – teman KKN Posko 221 dan masyarakat desa tanah lembak bpk kades M. Bakri, ibu kades dan bapak-bapak yang telah memberikan motivasi selama KKN.
10. Teman – temanku dipaket 08 program studi manajemen Tahun 2015 dan teman- teman satu almamater.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Dalam penulis skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan hal mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu atau pun pengalaman. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, Aamiin .

Palembang, September 2019

Penulis

Rendi Pratama

DAFTAR ISI

Halaman	
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERTANYAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Sebelumnya	17
C. Kerangka Pemikiran.....	20
D. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian.....	22

C. Operasional Variabel.....	23
D. Populasi dan Sampel	24
E. Datayang Diperlukan.....	25
F. Metode Pengumpulan Data.....	26
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	34
B. Pembahasan.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kuesioner PraRiset	6
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	23
Tabel IV.1 Uji Validitas	36
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas	37
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	38
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel IV.7 Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel IV.8 Variabel Bukti Langsung	41
Tabel IV.9 Variabel Kendala	42
Tabel IV.10 Variabel Ketanggapan	43
Tabel IV.11 Variabel Jaminan	44
Tabel IV.12 Variabel Perhatian	45
Tabel IV.13 Coefficients Regresi Linier berganda	46
Tabel IV.14 Uji F	47
Tabel IV.15 Uji T	48
Tabel IV.16 Hasil Uji Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	10
GambarII.2 Kerangka Pemikiran	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi

Lampiran 3 Hasil SPSS

Lampiran 4 Uji T

Lampiran 5 Uji F

Lampiran 6 Aktifitas Bimbingan

Lampiran 7 Sertifikat AIK

Lampiran 8 Sertifikat Toefel

Lampiran 9 Surat Riset

Lampiran 10 Bukti Bebas Bayaran

Lampiran 11 Plagiarism Checker X Originality Report

Lampiran 12 Biodata Penulis

Lampiran 13 Lembar Persetujuan Skripsi

Lampiran 14 Jurnal

ABSTRAK

Rendi pratama / 212015247 / 2019 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Musi di Kota Palembang / Pemasaran.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Musi di Kota Palembang.

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan kepuasan pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dengan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan yaitu data primer. Dengan metode pengumpulan data kuisisioner (angket).

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan $Y = 1,033 + 0,170X_1 + 0,449X_2 + 0,200X_3 + 0,227X_4 + 0,123X_5$ Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Musi di Kota Palembang. Hasil uji F yang menunjukkan $9,022 > 2,29$ artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan trans musu di kota palembang.

Kata kunci: kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

ABSTRAK

Rendi pratama / 212015247 / 2019 / the effect of service quality on trans musi customer satisfaction in Palembang / marketing.

The formulation of the problem in this study was whether there was effect of Service Quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on Trans Musi Customer Satisfaction in Palembang. This was variable associative research used service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and customer satisfaction. The samples of this study were one hundred respondents, with the sampling technique used was purposive sampling. The type of data used is primary data. With the method of collecting questionnaire. The analytical of this study was multiple linear regression analysis. The results showed that $Y = 1,033 + 0,170X_1 + 0,449X_2 + 0,200X_3 + 0,227X_4 + 0,123X_5$ Service Quality Towards Trans Musi Customer Satisfaction in Palembang. The results of the F test showed $9,022 > 2,29$ it meant that there was influence of service quality on trans-customer satisfaction in Palembang.

Keywords: service quality to customer satisfaction.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas jasa yang semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dalam peningkatan kualitas jasa akan menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga dapat menggunakan jasa tersebut lebih dari sekali, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya.

Peningkatan kualitas jasa yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti transportasi adalah dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa tersebut. Kualitas yang di berikan oleh perusahaan tersebut, akan menimbulkan persepsi pengguna jasa tersebut terhadap kualitas yang diberikan kepadanya.

Dilihat dari konteks sistem transportasi kota, angkutan umum merupakan system transportasi kota yang tidak terpisahkan, dan merupakan komponen yang sangat berperan secara signifikan. Kondisi sistem angkutan umum yang jelek akan

menyebabkan turunnya minat masyarakat menggunakan jasa transportasi umum. Hal tersebut dapat menyebabkan terganggunya seluruh sistem kota, baik dari kebutuhan mobilitas dan mutu kehidupan masyarakat kota yang lebih cenderung menggunakan kendaraan pribadi.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah. Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai banyak kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kesejahteraan hidupnya. Kebutuhan tersebut dimungkinkan tidak dapat terpenuhi dalam satu lokasi. Oleh karena itu manusia memerlukan transportasi untuk melakukan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lain dengan menggunakan kendaraan.

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (subway) dan taksi. Penduduk di sana jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum sebagai transportasi mereka. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, Transportasi Darat, laut, dan udara. Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi

menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Bentuk awal dari transportasi darat adalah menggunakan kuda, keledai atau bahkan manusia untuk membawa barang melewati jalan setapak. Seiring dengan berkembangnya perdagangan, jalan diratakan atau dilebarkan untuk mengakomodir aktivitas. Roda kemudian ditemukan. Transportasi laut yaitu suatu sistem pemindahan manusia atau barang yang beroperasi dilaut dengan menggunakan alat sebagai kendaraan dengan bantuan tenaga manusia atau mesin. Sedangkan Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Ditinjau dari karakteristik jenis penggunaan, moda transportasi orang dapat dibedakan menjadi kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Kendaraan pribadi adalah kendaraan yang di operasionalkan hanya untuk orang yang memiliki kendaraan tersebut. Kendaraan umum adalah kendaraan yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan memungut biaya. Kendaraan umum dapat dikategorikan menjadi kendaraan yang disewakan (paratransit) dan kendaraan umum biasa (transit).

Transportasi umum (dikenal pula sebagai transportasi publik atau transportasi massal) adalah sebuah layanan angkutan penumpang bersama yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, berbeda dengan moda transportasi seperti taksi, bus sewa, yang tidak dapat diakses oleh masyarakat umum tanpa adanya pemesanan secara mandiri.

Moda transportasi publik diantaranya bus kota, trem (atau kereta api ringan) dan kereta api, kereta cepat (metro/subway/bawah tanah, dsb.) serta feri. Angkutan umum antar kota didominasi oleh maskapai penerbangan, bus antarkota, kereta api, dan kereta antarkota. Jaringan kereta berkecepatan tinggi sedang dikembangkan di banyak belahan dunia. Sebagian besar sistem transportasi umum berjalan di sepanjang rute tetap dengan titik pemberhentian dengan jadwal yang telah diatur sebelumnya.

Kotler dan Keller (2009 : 138) mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang di harapkan.

Fandy Tjiptono (2012:59) mengatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting karena jika pelayanan baik maka kepuasan pelanggan akan dapat diraih. Dan sebaliknya, apap bila kualitas pelayanan yang ditawarkan kurang baik maka pelanggan akan kecewa atau merasa tidak puas.

Pemerintah kota Palembang untuk mengurangi kemacetan lalu lintas maka warga kota Palembang di perkenalkan dengan konsep Bus Rapid Transit (BRT). Suatu bentuk transportasi massal yang berorientasi Penumpang dengan mengkombinasikan stasiun. Konsep BRT diadopsi Pemerintah Kota Palembang untuk meluncurkan proyek Transmusi melalui Dinas Perhubungan dengan sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC. Transmusi diharapkan menjadikan alat transportasi yang laris manis, dengan menggunakan Transmusi

waktu perjalanan akan lebih singkat atau sama dengan menggunakan kendaraan pribadi.

Trans Musi dikelola oleh PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Palembang. Sistem transportasi Trans Musi menghubungkan moda transportasi lainnya berupa bandara, stasiun kereta api, terminal bus, dan terminal bus air.

Sistem pembayaran Trans Musi hanya menggunakan tiket dari kertas seharga Rp5.000,00 yang diberlakukan sejak Senin, 21 April 2014.

Awalnya Trans Musi beroperasi pada Januari 2010 melalui penyerahan bus Transmusi dari Departemen Perhubungan sebanyak 15 unit. Saat itu Trans Musi hanya melayani dua koridor, yaitu koridor 1 dan koridor 2. Hingga 2012 armada Trans Musi telah mencapai 120 unit. Hingga 2014 armada bus Trans Musi telah mencapai 150 unit.

Kepuasan sebagai pelanggan jasa transportasi umum berupa Trans Musi sangat mempengaruhi persepsi mereka dan mendorong konsumen untuk kembali menggunakan jasa yang diberikan sehingga menimbulkan hal positif bagi pelayanan Trans Musi. Karena apabila konsumen yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa mereka puas atas pelayanan yang diterima akan berdampak positif bagi sebuah perusahaan bicara mengenai kepuasan konsumen terhadap penggunaan transportasi umum Trans Musi dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Table I.1
Tanggapan konsumen terhadap Trans Musi

No.	Indikator	Ya	Tidak
1	Kondisi kursi yang ada dalam Trans Musi layak pakai	11	14
2	Kondisi ac yang ada dalam Trans Musi dingin	13	12
3	Keamanan dalam mengendarai Trans Musi terjamin	15	10
4	Pelayanan supir dan kondektur baik terhadap penumpang	14	11
5	Informasi yang diberikan oleh kondektur akurat	10	15
6	Bersedia merekomendasikan Trans Musi kepada orang lain	13	12

Sumber : kuisioner pra riset, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 yang kita lihat diatas dapat disimpulkan bahwa alasan konsumen menggunakan jasa transportasi umum Trans Musi karena fasilitas ac, keamanan dan pelayanannya baik, niat merekomendasikan Trans Musi, sedangkan konsumen yang merasa tidak puas pada indikator fasilitas kursi ada 56%, dan pada indikator pemberian informasi ada 60%.

Berkaitan dengan fenomena di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANS MUSI DI KOTA PALEMBANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan Trans Musi di Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan Trans Musi di Kota Palembang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari perkuliahan yang telah diterima dan di praktekkan kedalam penelitian yang sebenarnya.

2. Bagi Pelanggan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pelanggan dalam memilih jasa yang dilihat dari segi kinerja sehingga dapat sesuai dengan dengan apa yang diharapkan.

3. Bagi almamater

Penelitian dapat bermanfaat untuk menjadikan referensi bagi peneliti yang akan meneliti tentang kualitas pelayanan Trans Musi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang Sunyoto, (2014). Konsep dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Cetakan Kedua. Jakarta: Buku Seru.
- Fandy Tjiptono, (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, ANDI
- Fandy Tjiptono, (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, ANDI
- Fandy Tjiptono, (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, ANDI
- Fandy Tjiptono, (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, ANDI
- Harun Al Rasyid, (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-jek. *Ecodemica*, 1(2)
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Penerbit PT Indeks (Gramedia).
- Rambat, Lupiyoadi dan Hamdan. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi*, Jakarta Selatan : Selemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi dan Hamdan. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*, Jakarta Selatan :Selemba Empat.
- Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*, 13(2).
- M. Iqbal Hasan. Pokok-pokok Materi Statistik 2. (2012). (*Statistik Inferensif*). Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Utama*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Veronica Diona Mahardhika (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. *Advance*, 3(1).