

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Yustina. (2018). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan GOJEK*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma.
- Azwar, S. (2009). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bagus, Mukhtar (2019). *iNewsJatim.id*. Bejat, Driver grab di Jombang Perkosa Penumpangnya yang Masih SMP. Diunduh dari <https://jatim.inews.id/berita/bejat-driver-grab-di-jombang-perkosa-penumpangnya-yang-masih-smp>
- Baihaqi, MIF. (2008). *Psikologi Pertumbuhan Kepribadian Sehat Untuk Mengembangkan Optimisme*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Bimantoro, Bondan T. (2017). *Pengaruh Kebutuhan Nasabah dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Dewi, Herlina Kartika. (2019). *Kontan.co.id*. Transportasi online dan konvensional, mana yang lebih aman?. Diunduh Dari <https://industri.kontan.co.id/news/transportasi-online-dan-konvensional-mana-yang-lebih-aman>
- Fauji, Ricky. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen GOJEK*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma.
- Feits, Jess., dan Feits, Gregory. (2010). *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Cetakan keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hadi, S. (2010). *Metodologi research 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Haryanto, Agus Tri. (2017). *Detikinet*. Mayoritas pengguna GoJek Perempuan Single. Diunduh dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3496233/mayoritas-pengguna-go-jek-perempuan-single>
- Hasan I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Indotelko.com (2019). *Survei: Konsumen Lebih Aman Gunakan Gojek dibanding Grab*. Diunduh dari <https://www.indotelko.com/read/1564547336/konsumen-gojek-grab>
- Kristo, Fino Yurio.(2017). *Detikinet*. Awal Mula Transportasi Online Menjamur di Indonesia. Diunduh dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3609781/awal-mula-transportasi-online-menjamur-di-indonesia>
- Nasution, M. Nur (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nesya, Yohana dan Japarianto, Edwin (2014). Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1.
- Pallant, J. (2002). *SPSS : Survival Manual (3rd ed)*. Sydney : Allen & Unwin.
- Parasuraman, A. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Journal of Marketing*,Vol 60.
- Pohan, I.S. (2013) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC: Jakarta.
- Potter, P.A dan Perry, A.G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik, edisi 4, Volume 1*. Jakarta: EGC.
- Putrawardana, Nana. (2020). *Pengaruh Tingkat Religiusitas, Jaminan Rasa Aman Dan Pendapatn Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah*. Skripsi. Universitas Islam Negri Ar-Raniry.
- Ramadhan, Ben Fauzi. (2009). *Gambaran persepsi Keselamatan berkendara Sepeda Motor Pada Siswa/I Sekolah Menengah Atas Di Kota Bogor Tahun 2009*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.
- Santoso, Erik. (2014). *Persepsi Rasa Aman Pengguna Facebook pada Mahasiswa di Universitas Bina Nusantara*. Psikologi. Fakultas Psikologi. Universitas Bina Nusantara.
- Santrock, J.W. (2002). *Life-Span Development: Perkembangan Masa Hidup*. Jakarta: Erlangga.
- Sarwono, S.W. (2009). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Siagian, S.P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Super, Christandi (2020). *Kompastv*. Penumpang ojol Tewas Terlindas Truk Tronton di Jakarta barat. Diunduh dari: <https://www.kompas.tv/article/62493/penumpang-ojol-tewas-terlindas-truk-tronton-di-jakarta-barat>
- Surono, Agus (2017). *Intisari Online*. Pengemudinya Mayoritas Laki-laki, Penumpangnya Mayoritas Perempuan, Apa Hayo?. Diunduh dari <https://intisari.grid.id/read/0392550/pengemudinya-mayoritas-laki-laki-penumpangnya-mayoritas-perempuan-apa-hayo>
- Tarwoto dan Wartonah. (2010). *Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Thung, Feby. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, Vol. 8 No.1 Hal 74-95.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Walgito, Bimo (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI.
- Wardani, Tri Ulfa. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Website resmi GOJEK diunduh dari <https://www.gojek.com/about/>
- Wijaya, Toni (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.
- Yanuar, Dkk. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Malrin Cabang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. Universitas Muhammadiyah Jember.