

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Vino Bagus Setyo & Suryawardana, Edy. (2018). Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek Online di Semarang. *Majalah Ilmiah Solusi*, Vol. 16, No. 4. 59-78.
- Anggraeni, Nita Dwi. (2015). *Pengaruh Good Corporate Governance dan Earning Power Terhadap Manajemen Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Peserta CGPI yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013)*.
- Arianto, Nurmin. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, Volume 7, No 1. 44-54.
- Azhari, Muhamad Iqbal dkk. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 28 No. 1. 143-148.
- Bayu, Dimas Jarot. (2020). *Grab dan Gojek, Layanan Transportasi Online Paling Populer di Masyarakat*. Diakses pada 14 September 2021, dari <https://databoks.katadata.co.id>
- Christalisana, Chandra. (2018). Pengaruh Pengalaman dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Fondasi*, Volume 7 No 1. 87-98.
- Curatman, Aang, dkk. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH

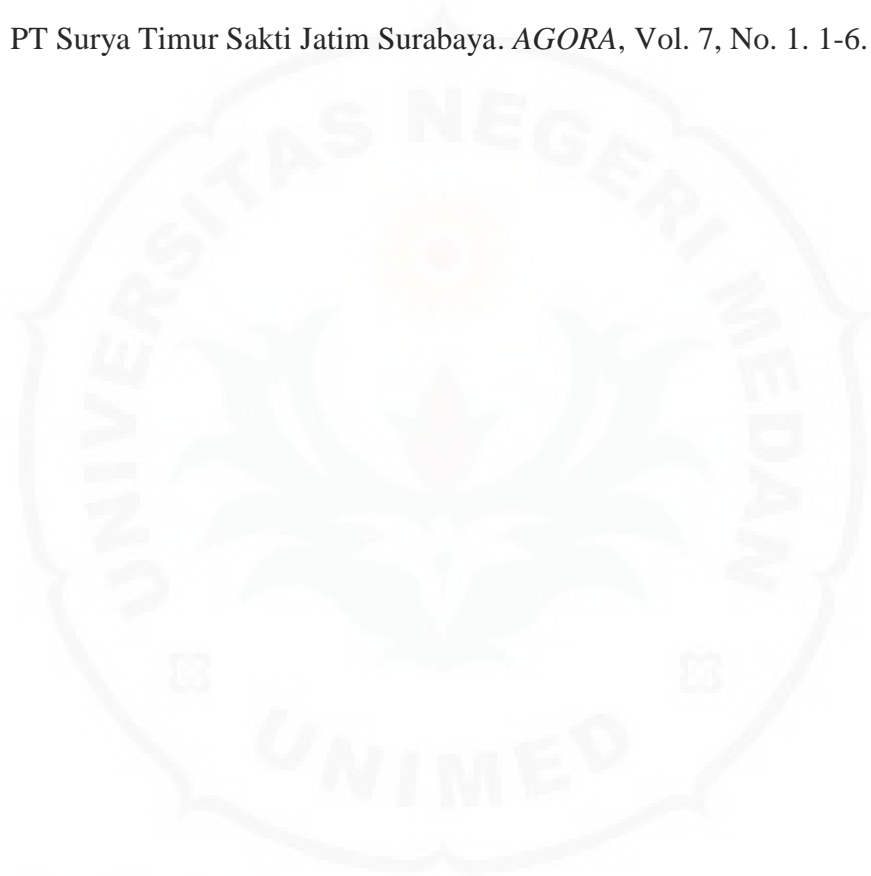
- Dewi, Ira Triyana & Hasibuan Muhammad Irwansyah. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat. *JURNAL ECOBISMA*, Vol. 3 No. 1. 93-103.
- Fatimah, Siti. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher
- Hardiyanto, dkk. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online GrabCar Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis UHO. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 5, No 1. 420-430.
- Imron, Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*, Vol.5, No. 1. 19-28.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS.
- Irawati. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.
- Kalangie, Kevin & Pangemanan, Sifrid & Pandowo, Merinda. (2018). Analysis of Customer Experience and Customer Satisfaction of Go-Jek Application Based

- Information Technology Services in Manado. *Jurnal EMBA*: Vol. 6 No. 2. 574-582.
- Kim, Yea-Ji & Kim, Hak-Seon. (2022). The Impact of Hotel Customer Experience on Customer Satisfaction through Online Reviews. *Sustainability* 2022, 14, 848. 1-13
- Kurniawan, Fazri & Oktini, Dede R. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen di Jasa Kurir JNE Cabang Bandung). *Prosiding Manajemen*, Vol 4 No 1. 518-524.
- Laisak, Adler Hilary & Rosli, Anita & Sa'adi, Nurzalikha. (2021). The Effect of Service Quality on Customers' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 13, No. 2. 53-67.
- Mantala, Ronny & Firdaus, M. Riza. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Smartphone Android (Studi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 4, Nomor 2. 153-164.
- Napitupulu, Laura Amelya Br. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru. *JOM Fekon*, Vol. 4 No. 1. 338-352.
- Nurchayo, Bagus & Riskayanto. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image dan Aktifitas Word of Mouth (WOM) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusamba*, Vol. 3, No. 1. 14-29

- Nurmalasari. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Akademi Kebidanan Aisyiyah Pontianak. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, Vol. 2 No. 2. 184-197
- Oktaviani, Cindy. (2019). *Pengaruh Citra Toko dan Promosi Penjualan Terhadap Intensitas Pembelian pada Satellite Cellular*. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Panjaitan, Januar Efendi & Yuliati, Ai Lili. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2. 265-289.
- Pratiwi, Nuning Indah. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Volume 1, Nomor 2. 202-224.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Salim, Kenny Febrina dkk. (2015). *Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis*. 322-340.
- Septianti, Dian. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Pesona Palembang. *Jurnal Ekonomi Global Masa Kini Mandiri*, Volume 9 No. 1. 38-46.
- Setiawan, Agnes Laurencia. (2014). Analisa Analisa Pengaruh Service Quality dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening di Kampong Kidz, Batu-Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1-9.

- Setiawan, Ajis dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, Vol. 9 No. 2. 114-126.
- Sudaryanto, Chandra Widi & Astuti, Sri Rahayu Tri. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (ABANKIRENK Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, Volume 6, Nomor 1. 1-10.
- Sumirah, Diah. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Volume 9, Nomor 1. 1-11
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET (Penerbit ANDI)
- Zano, Bobby Roy & Santoso, Thomas. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada PT Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. *AGORA*, Vol. 7, No. 1. 1-6.
- Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Volume 9, Nomor 1. 1-11
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET (Penerbit ANDI)

Zano, Bobby Roy & Santoso, Thomas. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada PT Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. *AGORA*, Vol. 7, No. 1. 1-6.



THE
Character Building
UNIVERSITY