

REFERENCES

- Agustian, P., & Puspitaningtyas. (2018). *Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Majalah Ilmiah Dian Ilmu, 17(2).
- Akao, Y. (2009). QFD: Past, Present, and Future. International Symposium on QFD '97, Asahi University, 1-12
- Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2020). *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI TEPAT GUNA PADA BISNIS TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniiasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)*. Journal of Islamic Economics, Management, and Business, 2(2), 55–56.
- Anthony, N., & Govindarajan, V. (2004). *Management Control Systems*, 11th.ed. McGraw-Hill Companies, Inc. New York.
- Aspiani. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online Di Kota Makassar* . 4-5.
- Azwar, S. (1987). *Tes Prestasi*. Liberty, Yogyakarta
- Azwar, S. (2003). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Bayu, M., (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Puri Mediterania Semarang)*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang
- Berry, L., &Parasuraman A. (1991). *A Marketing services*. New york: The Free Press

Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment : How Make QFD For You*, Addison– Wasley Publishing Company, Massachusetts

Creswell, W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu)*. Pustaka pelajar, Yogyakarta

Devrim İçtenbaş, B. & Eryılmaz, H. (2011). QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT AS A STRATEGIC PLANNING TOOL. *International Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 3 (2), 73-82

Djaali. (2008). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Fahrurrozi, S., & Ali, I. (2020). *Analisis Layanan Ojek Online PT Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam*. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 147–157.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management* New York: Mc Graw Hill, Inc.

Gronroos, C. (1988). *Service Quality: the Six Criteria of Good Perceived Service Quality*. *Journal of Review of Business*, Vol. 9, 10-13.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. In Edinburgh: Pearson Education Limited.

Kiomars, P., Masoudi, A., & Cudney, E. A. (2010). *QFD Application in the Hospitality Industry: A Hotel Case Study*. *Quality Management Journal*, 17:1, 7-28.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*, 14th Edition. Pearson



Education.

Mahargiono, P. B., & Cahyono, K. E. (2017). *Kontroversi Transportasi Online Sebagai Dasar Pembentukan Fasilitas Layanan Penumpang Bagi Pelaku Bisnis Transportasi Di Surabaya*. Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu, 3(Sendi_U 3), 663–668.

Marati, N. C. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA)*. Problems of Endocrine Pathology, 78(4), 57–64. <https://doi.org/10.21856/j-pep.2021.4.08>

Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Buku, Ghalia Indonesia

Oviliani Y., Y. (2000). *PENGGUNAAN TEKNOLOGI INTERNET DALAM BISNIS*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 2(1), 36–52.

Parasuraman A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37

Putri, U. M., Amin, M., & Warjio, W. (2019). Development of Online Transportation Services: Effectiveness and Efficiency of The Grabbike Applications for Society in Medan City. International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478), 8(4), 71–78. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i4.286>

Rangkuti, F. (2010). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Alfabeta.CV, Bandung

Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Pustaka Baru Press, Yogyakarta

Sultoni, S., Gunawan, I., Firawati, A. A., & Cahyaningtyas, A. (2022). Validity and Reliability of the Student Work Readiness Scale. *JAMP : Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 5(2), 176–185. <https://doi.org/10.17977/um027v5i22022p176>

Supardi. (1993). *Populasi dan Sampel Penelitian*. Jurnal UNISIA, No. 17 Tahun XIII Triwulan VI

Suryabrata, S. (2000). *Metode Penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta, Andi.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta, Salemba Empat

Yoga, M., et. al. (2019). *Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3(1), 603-612.