

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003 . *Manajemen kualitas*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Badura, 2004. *Salesmanship Ilmu Dan Seni Menjadi Penjual Yang Sukses*.
Rosadakarya. Bandung
- Evans, J.R and Lindsay W.M 1997. *The Management and Control of Quality*.
Thomas South Western. Singapore
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relatios Kuantitatif
Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Basu Swastha dan Irawan. 2003. "*Manajemen Pemasaran Modern*". (Edisi
kedua). Cetakan ke sebelas. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Feigenbaum, A.V, 1991 *Total Quality Control (3rd edition)*. McGraw Hill. New
York
- Gitosudarmo, Indriyo , 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan 6.
BPFE Yogyakarta
- Herlambang, Susatyo. 2014 . *Basic Marketing*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga,
Jakarta

- And User Competency (Survey Of Indonesia Manufacture Company Managers) I J A B E R*, Vol. 13, No. 2, (2015): 561-577.
- Parasuraman A, Zeithaml, Valerie A, Berry, Leonard L. 2002, "A *Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*," *Journal of Marketing*, Vol 49
- Park, E.J., Kim, E.Y.,and Forney, J. C. 2006. *A structural model of fashion-oriented impulse buying behavior*, *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol. 10 No. 4, pp. 433-446.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 32 Tahun 2016.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2011. *Jurnal Teknologi Informasi Politeknik Telkom Vol. 1, No. 1, Mei 2011*
- Riduwan & Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Savin, Maggi & Claire Howell. (2004). *Foundations Of Problem Based-Learning*. London: MPG Books Ltd
- Sawitri, Yasa, dan Jawas. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accomodation di Ubud*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 1*
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni,V,W. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*.Yogyakarta. Badan Penerbit : PUSTAKABARUPRESS.
- Trianto,Budi. 2016. *Riset Modeling*. Pekanbaru. Badan Penerbit : Adh-Dhuha Institute
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta : Andi
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. *Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime*. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11,No.2,h.117-132.Universitas Gajah Mada.Yogyakarta
- <https://pekanbaru.tribunnews.com/2017/12/25/wah-nggak-nyangka-ya-ternyata-ini-asal-usul-kata-ojek-di-indonesia>.