

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Aaker, David a., V. Kumar. 2000. *Marketing Research 7th Ed*, New York : John Willey & Sons.
- Cangara, Hafied. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Creswell, John. W. 2016. *Research Design : Desain Penelitian*. KIK Press. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM PRESS
- Hardiansyah .2015. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis dan Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- L.Tubbs, Stewart & Moss, Sylvia. 2008. *Human Communication : Prinsip-prinsip Dasar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail, Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. 2017. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung :Remaja RosdaKarya
- Nugroho. 2000. *Keperawatan Komunitas. Jakarta; Salemba medika Notoadmojo*. 2006.*Metodologi Penelitian Ed Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Rakhmat jalalludin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT . Remaja Rosdakarya
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riswandi, 2019 : *Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Graha Ilmu
- Sendjaja, S. Djuarsa. 2014.*Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Sugiyono. 2011. *Metedologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

WEBSITE

<https://www.gojek.com/>