

- Batam, G. (2019). *Aplikasi yg ada di driver grab di kota batam*.
- Daryanto. (2016). *buku teori komunikasi*. Malang: Gunung Samudera.
- Kasmir. (2017). *CUSTOMER SERVICE EXCELLENT Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kriyantono, R. (2006). *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kurniawan, R. C. (2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. 10(3), 569–586.
- Ling, H. (2016). *Sejarah dan Perkembangan Perusahaan Grab*. 1–15.
- Littlejohn, S. W. (2014). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2017). *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosda Karya.
- Salim, A. (2016). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sani, Z. (2010). *Transportasi (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sarwono, W. S. (2012). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siti, K., & Wayan, S. I. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Berbagi Pengalaman Dari Lapangan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Slameto. (2013). *Belajar dan Faktor - Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2012). *Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Metode Penelitian Kuantitatif*,
- Surjarweni, V. wiratn. (2014) Yogyakarta: PT. Pustaka baru.. *Metodelogi Penelitian*.
- Tribunnews. (2019). *Momen Syukur Rekan-rekan, seluruh driver berkumpul di Hills Hotel Batam 07/09/saat-bersyukur*.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, A. (2016). *Aspek Hukum berkendara Online*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zakiah, S. (2017). *Pengaruh Siswa Sempurna Terhadap Perilaku Asertif Guru Mengajar Psikologi Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*. *Jurnal Psikologi Pendidikan*,