

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kresnamurti Rivai P, S. &. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 204-225.
- Amalia, I. G. (2018). *Alat Analisis Data*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Annisa, T. (2021, 11 09). *Perjalanan Gojek, mulai dari seri A hingga diberi pendanaan oleh Visa*. From ekrut.com: <https://www.ekrut.com/media/perjalanan-gojek-mulai-dari-seri-a-hingga-diberi-pendanaan-oleh-visa>
- Aria Mulyapradana, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*.
- Arini, N. (2018). *Sering Membandingkan Harga Transportasi Online? Aplikasi Ini Akan Memudahkan Penggunaanya*. From shopback.co.id: <https://www.shopback.co.id/katashopback/transportasi-online-makin-digemari>
- Arka Arviantama, L. B. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Untuk Kepuasan Pelanggan Agar Terciptanya Loyalitas Pelanggan. *Journal of Management*.
- Azka, R. M. (2020). *Pengguna Gojek Diklaim Tumbuh 46 Persen Tiap Tahun*. From ekonomi.bisnis.com: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200804/98/1274796/pengguna-gojek-diklaim-tumbuh-46-persen-tiap-tahun>
- Bisnis, B. (2021). *Perjalanan Gojek Jadi Perusahaan Teknologi Terbesar, Berawal dari Call Center*. From kumparan.com: <https://kumparan.com/berita-bisnis/perjalanan-gojek-jadi-perusahaan-teknologi-terbesar-berawal-dari-call-center-1v1hX3D5PIm>
- CNN Indonesia. (2019, Oktober 18). *Dengan Foto, Pelanggan Gojek Dijemput Lebih Cepat*. From cnnindonesia.com: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20191018141646-185-440673/dengan-foto-pelanggan-gojek-dijemput-lebih-cepat>
- Diana, F. T. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gojek. (2019). *Logo Baru Gojek, Simbol Evolusi Jadi Platform Teknologi On Demand Terdepan di Asia Tenggara*. From gojek.com: <https://www.gojek.com/blog/gojek/logo-baru-Gojek-simbol-evolusi/>
- Gojek. (2022). *Product Gojek*. From gojek.com: <https://www.gojek.com/id-id/products/>
- Ha, L. H.-A. (2021). Effects of negative reviews and managerial responses on consumer attitude. 1.

- Hastuti, R. K. (2021, 12 28). *Perhatian! Gojek Cetak Laba Operasional di Tengah Pandemi*. From [cnbcindonesia.com: https://www.cnbcindonesia.com/tech/20201112162523-37-201415/perhatian-gojek-cetak-laba-operasional-di-tengah-pandemi](https://www.cnbcindonesia.com/tech/20201112162523-37-201415/perhatian-gojek-cetak-laba-operasional-di-tengah-pandemi)
- Ibrahim, R. H. (2020). Service Quality of Islamic Banks: Satisfaction, Loyalty and The Mediating Role of Trust. *Service Quality of Islamic Banks*.
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jayani, D. H. (2021). *Layanan Transportasi dan Antar Makanan Online Diproyeksikan Capai US\$ 16,8 miliar pada 2025*. From [databoks.katadata.co.id: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/13/layanan-transportasi-dan-antar-makanan-online-diproyeksikan-capai-us-168-miliar-pada-2025](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/13/layanan-transportasi-dan-antar-makanan-online-diproyeksikan-capai-us-168-miliar-pada-2025)
- Kotler, G. A. (2016). Principles of Marketing. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, K. L. (2016). A Framework for Marketing Management. England: Pearson.
- Lupiyoadi. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.
- Magnadi, A. N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Journal of Management*.
- maxim.com. (2020, Maret 9). *Selama 1 Tahun, Pertumbuhan Pengguna "Maxim" Naik Hingga 31 Kali*. From [id.taximaxim.com: https://id.taximaxim.com/az/blog/2020/03/1795-selama-1-tahun-pertumbuhan-pengguna-maxim-naik-hingga-31-kali/](https://id.taximaxim.com/az/blog/2020/03/1795-selama-1-tahun-pertumbuhan-pengguna-maxim-naik-hingga-31-kali/)
- Muhammad Rezki, L. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*.
- Natalia, A. (2019, November 24). *Manfaat Transportasi Online Untuk Hidup yang Lebih Mudah*. From [ajaib.co.id: https://ajaib.co.id/manfaat-transportasi-online-untuk-hidup-yang-lebih-mudah/](https://ajaib.co.id/manfaat-transportasi-online-untuk-hidup-yang-lebih-mudah/)
- Ni Komang Sri Diantari, I. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*.
- Nitasari, A. &. (2020). Pengaruh Antara Harga , Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sport Station Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*.
- Novika, S. (2020, Maret 31). *Bisnis Transportasi Online Kena Imbas Corona, Ini Datanya*. From [finance.detik.com: https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4959541/bisnis-transportasi-online-kena-imbac-corona-ini-datanya](https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4959541/bisnis-transportasi-online-kena-imbac-corona-ini-datanya)

- Pratama, A. M. (2019). *Gojek Masuk Daftar Perusahaan yang Mengubah Dunia Versi Majalah Fortune*. From [kompas.com: https://money.kompas.com/read/2019/08/22/161100426/gojek-masuk-daftar-perusahaan-yang-mengubah-dunia-versi-majalah-fortune?page=all](https://money.kompas.com/read/2019/08/22/161100426/gojek-masuk-daftar-perusahaan-yang-mengubah-dunia-versi-majalah-fortune?page=all)
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Quang Nguyen, T. M. (2017). Understanding Customer Satisfaction in the UK Quick Service Restaurant Industry The Influence of the Tangible Attributes of Perceived Service Quality. *British Food Journal*.
- Ramalan, S. (2021, 12 30). *Bentuk GoTo, Gojek dan Tokopedia Punya 100 Juta Pengguna Aktif*. From [okezone.com: https://economy.okezone.com/read/2021/05/17/320/2411407/bentuk-goto-gojek-dan-tokopedia-punya-100-juta-pengguna-aktif](https://economy.okezone.com/read/2021/05/17/320/2411407/bentuk-goto-gojek-dan-tokopedia-punya-100-juta-pengguna-aktif)
- Randy, F. (2017). *Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique Di Surabaya. AGORA*.
- rintisanindonesia. (2021). *EKOSISTEM INOVASI DAN KEWIRAUSAHAAN RINTISAN*. From [rintisanindonesia.com: https://www.rintisanindonesia.com/2021/03/nadiem-makarim-dan-visi-besar-gojek.html?m=1](https://www.rintisanindonesia.com/2021/03/nadiem-makarim-dan-visi-besar-gojek.html?m=1)
- Sabrina, F. M. (2021, Juni 17). *Belajar dari Merger Gojek-Tokopedia*. From [kemenkeu.go.id: https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sumut/baca-artikel/13955/Belajar-dari-Merger-Gojek-Tokopedia.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sumut/baca-artikel/13955/Belajar-dari-Merger-Gojek-Tokopedia.html)
- Shilvia L.Br. Silalahi, P. W. (2017). Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of Go-Jek. *Pocedia Computer Science*.
- Siregar, M. K. (2020). Pengaruh Citra Merk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*.
- sorogan. (2021, Desember 4). *Grab amblas di Nasdaq*. From [sorogan.id: https://sorogan.id/grab-amblas-di-nasdaq-34192/](https://sorogan.id/grab-amblas-di-nasdaq-34192/)
- Subekti, R. (2020, Agustus 4). *Pengguna Aktif Gojek Capai 20 Juta Orang*. From [republika.co.id: https://www.republika.co.id/berita/qej9xx423/pengguna-aktif-gojek-capai-20-juta-orang](https://www.republika.co.id/berita/qej9xx423/pengguna-aktif-gojek-capai-20-juta-orang)
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- sunmedia. (2022, Maret 31). *Manfaat dan Strategi Word of Mouth untuk Brand Anda*. From sunmedia.co.id: <https://sunmedia.co.id/blog/manfaat-dan-strategi-word-of-mouth-untuk-brand-anda/>
- Sutrisna, H. E. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA EXPEDISI DI PEKANBARU (Studi PT. JNE Pekanbaru). *Jom FISIP* .
- Suyitna. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Langgeng Jaya. *AGORA*.
- Syed Zamberi Ahmad, N. A. (2018). Measuring Service Quality and Customer Satisfaction of The Small and Medium-Size Hotels (SMHs) Industry: Lessons From United Arab Emirates (UAE). *Tourism Review*.
- Tim Riset, CNBC Indonesia. (2022, may 17). *Sudah Banyak Digunakan, Bisakah Hidup Tanpa Layanan Gojek?* From [cnbcindonesia.com: https://www.cnbcindonesia.com/market/20220513153819-17-338905/sudah-banyak-digunakan-bisakah-hidup-tanpa-layanan-gojek](https://www.cnbcindonesia.com/market/20220513153819-17-338905/sudah-banyak-digunakan-bisakah-hidup-tanpa-layanan-gojek)
- Tjiptono, A. D. (2016). *Pemasaran: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Strategik Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, V. W. (2019). *The Master Book of SPSS*. Yogyakarta: STARTUP.
- Widodo, D. (2017). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Zia, A. (2020). Discovering The Linear Relationship of Service Quality, Satisfaction, Attitude and Loyalty for Banks in Albaha, Saudi Arabia. *PSU Research Review*.