

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen: Studi kasus pada VespaBox kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Adhityahadi. 2015. Ngerinya Pelanggaran Privasi yang Dilakukan Go-Jek dan GrabBike Terhadap Penumpang Mereka. *Artikel. Diunduh dari <http://aitonesia.com/ngerinya-pelanggaran-privasi-yang-dilakukan-go-jek-dan-grabbike-terhadap-penumpang-mereka/>* pada tanggal 14 November 2023 Jam 05.25 WIB.
- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada word of mouth jasa pengurusan nenkin di CV Speed Nenkin. *JIIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186-190.
- Alfian, R., & Gunadi, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Moda Transportasi Ojek Online (Studi Kasus pada Gojek/Go Ride di Kelurahan Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(2).
- Alma, Buchari, 2014, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Aryani, Y. (2018). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek. *Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma*.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.

- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis perkembangan industri transportasi online di era inovasi disruptif (Studi Kasus PT. Gojek Indonesia). *Cakrawala Jurnal Humaniora*, 18(2), 149-156.
- Bakti, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*, 22(1), 101-118.
- Dausat, J., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh kualitas layanan, harga dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan Gojek (studi kasus pada pelanggan Gojek di Kelurahan Tlogomas Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 10(10).
- Dewi, I. G. (2021). Mendiskusikan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian Dalam Penyusunan Disertasi: Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13, 31-39.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Talagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Dumgair, P. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Di Kota Manado. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan (JESIT)*, 3(2), 153-160.
- Erlangga, H., Nurjaya, N., Sunarsi, D., Mas'adi, M., & Jasmani, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Honda Di PT Panca Sakti Perkasa Di Bintaro. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(4), 464.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fatimah, R. (2019). *Pengaruh harga, kualitas layanan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Grab Bike di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Sarvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada

- Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278-391.
- Febrilia, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek online grab. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 204-225.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM 23 Edisi 8*, (Semarang: Badan Penerbit UNDP), 103.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gojek. <https://www.gojek.com/id>. Diakses pada tanggal 19 Maret 2010 pukul 15.23).
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Gunawan, I. & Hui, L. K. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kemampuan Manajerial, Efikasi Diri, Dan Prestasi Belajar Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 4(2), 126-150. <http://doi.org/10.17977/um025v4i22020p126>
- Hamid, A., & Susanti, F. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Pengguna Layanan Go-Jek di STIE-KBP Padang). *Jurnal Economina*, 2(3), 836-847.
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).
- Herman, sigit & Amirullah. (2016). *Metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif & kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative.

- Iftibar, R., & Lestraningsih, M. (2020). Pengaruh Promosi, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(5).
- Iqbal, M. (2019). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Online Grabbike (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)*. (Doctoral dissertation).
- Irmasari, J. (2023). *Pengaruh Content Marketing, Perceived Usefulness, Subjective Norm Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Make Up Artist Mecapan (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Make Up Artist Mecapan)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Isnaini, S. (2018). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Andini Jombang. *Bima: Journal of Business and Innovation Management*, 1(1), 69–81.
- K. Kotler, P., & Keller. (2016). *Marketing management, 14th ed.* Prentice Hall.
- Kotler Philip & Gary Amstrong (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, M., & Hildayanti, S. K. (2019). Analisis citra merek, harga, pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen di kota Palembang (studi kasus konsumen grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86-102.
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan brand image terhadap kepuasan konsumen restoran pizza hut cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147-151.
- Listiawati, L., Afriani, R. I., & Solehan, T. (2017). Pengaruh promosi dan harga terhadap kepuasan Konsumen di pt. Indomaret suralaya, merak-banten. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 10(2).

- Mahendri, W., & Munir, A. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jasa Transportasi Gojek Online Di Sidoarjo). *Margin Eco*, 5(2), 11-17.
- Manus, F. W., & Lumanaw, B. (2015). Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA*, 695-705.
- Marati, N. C. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (Studi pada konsumen gojek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3).
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.
- Mashuri, Ali. (2023). *Statistika Parametrik Dasar (Uji Hubungan, Uji Perbedaan, dan Aplikasinya Menggunakan JASP)*. Malang: Inara Publisher.
- Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Journal of Management*, 4(4).
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Mutiari, dkk. (2022). Analisis Pengaruh Kelengkapan Produk dan Visual Merchandising Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Journal of Management and Bussines*, 108-114.
- Muzakki, M. N., Mansur, M., & ABS, M. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Aplikasi, Dan Jumlah Armada Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(11).
- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii

- Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal of Management Studies)*, 7(1), 66-78.
- Nistanto, Reska K. 2016. Membandingkan Tarif Uber Motor, Gojek, dan Grab Bike. *Kompas Edisi 13 April 2016* diunduh dari <http://tekno.kompas.com/read/2016/04/13/10353087/Membandingkan.Tarif.UberMotor.GoJek.dan.GrabBike>. Diakses pada 13 November 2023.
- Noviana, I. M. (2022). Pengaruh Bintang Iklan, Harga, dan Tampilan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Shampoo Pantene di Lumajang.
- Nurmala, L., Yusuf, A. S., & Sulaeman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab. *Journal on Education*, 5(2), 1950-1957.
- Oktarini, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa aplikasi gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretaris Universitas Pamulang*, 6(2), 248-257.
- Pertiwi, Dewi. (2021). Pemasaran Jasa Pariwisata. *Budi Utama*.
- Pertiwi, Wahyunanda K., & Nistanto, Reska K. (2021). "Perjalanan Nadiem Makarim". <https://tekno.kompas.com/read/2021/04/29/12110087/perjalanan-karier-nadiem-makarim-dari-bos-gojek-hingga-jabat-mendikbud-ristek?page=all>. Diakses pada tanggal 19 Maret 2024 pukul 15.07.
- Putri, I. K. E. (2021). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Rahmadhiansyah, R. A., & Suwitho, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(10).
- Realino, D., Gula, V. E., & Jelita, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen:(Studi Pada Mahasiswa Pengguna

- Ojek Konvensional). Lokawati: *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(4), 68-81.
- Reinhard, R., Hermani, A., & Wijayanto, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Argo Jurusan Semarang-Jakarta PT. Kai Daop IV Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 127-135.
- Riduwan. (2015). *Belajar Mudah Penelitian* untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Rinaldi, Muammar & Ihdina Gustina. (2022). *Pengantar Statistika Medan*. Larispa Indonesia.
- Rosmayati, I., Hanifah, H. S., & Budiman, A. F. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Kopi pada Mahkota Java Coffee Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 19(3), 185-191.
- Salengo, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Food Pada Pt Gojek* (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinanti Palembang).
- Sarnita, S. (2022, 8 Desember). Survei Indef: Gojek Pimpin Pasar Ojek Online di Indonesia. <https://dataindonesia.id/varia/detail/survei-indef-gojek-pimpin-pasar-ojek-online-di-indonesia>. Diakses pada 13 November 2023.
- Sasongko, S.R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Satyakristi, M. Y. N., & Khuzaini, K. (2020). Pengaruh Promosi, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(9).
- Sejarah-IAIN Syekh Nurjati Cirebon. <https://info.syekhnurjati.ac.id/profil/sejarah/>. Diakses pada tanggal 19 Maret 2024 pukul 14.00.

- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352-366.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya mahasakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
- Sianipar, G. J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Pelanggan Grabbike di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183-196.
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Go-Jek). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67-81.
- Solikhah, Maratus. (2022). "Perilaku Organisasi Struktur Organisasi Di Gojek". Makalah. Diakses pada tanggal 10 Maret 2024.
- Soromi, R. K., Pelleng, F. A., & Kalangi, J. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(1), 19-27.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.



- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratma. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sumar'in (2013). *Ekonomi Islam, Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. I. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020), Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Surajiyo, Nasruddin & Herman Paleni. (2020). *Penelitian Sumber Daya Manusia. Pengertian, Teori Dan Aplikasi (menggunakan IBM SPSS 22 FOR WINDOW)*. Sleman: Budi Utama.
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20-32.
- Tesar, M., & Suprihhadi, H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Promosi, Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Gojek Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(5).
- Tjiptono, 2016. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F (2014), *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Tjiptono, F . dan Chandra, G . (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Edisi ke-4 Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota Kediri). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208-224.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822-829.
- Tumuwe, R., Damis, M., & Mulianti, T. (2018). Pengguna ojek online di kalangan mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *HOLISTIK, Journal Of Social and Culture*.
- Wibowo Sukarno (2013). *Ekonomi Mikro Islam*, Bandung, CV. Pustaka Setia.
- Winarni, E. W. (2021). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Bumi Aksara.
- Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol V, No 3, Desember 2014*. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Zuliah, S. A. (2020). *Pengaruh Desain Produk, Kualitas Bahan Baku dan Citra Merek (Brand Image) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada UMKM ZM Hijab Jepara)* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).