

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, N. P. A. L. (2025). Evaluasi Fasilitas Wilayah Daratan Berdasarkan Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Barang Di Pelabuhan Penyeberangan Bira (Doctoral Dissertation, Politeknik Transportasi Darat Bali).
- Al-Rasyid, S., & Haryono, W. (2025). Aplikasi Booking Order Kendaraan Admin Penumpang Dan Pengemudi Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Sains Teknologi Dan Informasi*, 3(1), 01-18.
- Amory, J. D. S., Mudo, M., & J, R. (2025). Transformasi Ekonomi Digital Dan Evolusi Pola Konsumsi: Tinjauan Literatur Tentang Perubahan Perilaku Belanja Di Era Internet. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 28–37. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14608>
- Andari, T., Yohanitas, W., Pribadi, M., Syah, A., Radianto Anwar Setia Putra, I., & Plamonia, N. (2024). Evaluasi Pelayanan Angkutan Pedesaan: Analisis Faktor, Load Factor, dan Waktu Tunggu di Kabupaten Pringsewu, Lampung. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 21, 56-66.
- Anggraeni, D. (2018). Konflik Transportasi Ojek Pangkalan Dan Ojek Online Di Bandung: Studi Analisis Tentang Identitas Budaya. 41–56.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Augustine, N. M. (2025). *The Influence Of Service Quality And Price On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Moderator Variable On Maxim Online Transportation Users*. *JISAMAR*, 9(2), 488–500. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v9i2.1777>
- Azizah, T. (2023). Pengaruh Fasilitas, Ketepatan Waktu Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Efisiensi Di Kabupaten Kebumen (Doctoral Dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Bachtiar, Wachyudi, A Reyhan Riskiyawan Wahab, and Lambang Basri Said. 2020. “Analisis Persepsi Perbandingan Penggunaan Transportasi Online Dan Transportasi Konvensional” 2: 130–37.

- BPS, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2023). Statistik Transportasi Provinsi Jawa Barat 2023. Bandung: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. <https://jabar.bps.go.id/publication/2023/12/28/statistik-transportasi-provinsi-jawa-barat-2023.html>
- Cevino, F. A., & Rachbini, W. (2025). E-ISSN: 2988-1986. 8(8), 1–8.
- Dengah, J. A. (2024). *Online Base Transportation Service Quality And Customers Satisfaction Analysis*. 5(2), 156–166.
- Dilla, V. R. (2022). Pengaruh Perceived Value Dan Price Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Bersubsidi Pada Konsumen PT. Riau Bumi Melayu Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis Redefinisi Keputusan Konsumen Dalam Jasa Transportasi Online : Menilai Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis. 8(2), 281–298.
- Hadiwijaya, R. P. H., & Wijayanto, P. A. (2025). Analisis Pengaruh Aksesibilitas, Konektivitas Wilayah, Dan Tata Guna Lahan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi LRT Harjamukti Kota Depok. *Briliant Jurnal Riset Dan Konseptual*, 10(4), 1027–1048.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Hamzah, B. S. L., & Syafei, I. (2023). Analisis Komparasi Layanan Angkutan Umum Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Kota Makassar. 166–174.
- Handy, S. (2020). *Is Accessibility An Idea Whose Time Has Finally Come ? Transportation Research Part D*, 83, 102319. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102319>
- Herinda, S. M. O. (2018). Model Regresi Linier Berganda Menggunakan Metode *Bootstrap Pairs* (Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya).
- Hibah, A. N., Febriansah, R. E., & Yani, M. (2025). *Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Brand Awareness Dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Gofood*. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(2), 1540–1560.

- Iqbal, M. (2015). Regresi Data Panel (2): Tahap Analisis. Blog Dosen Perbanas, 2, 1–7.
- Jamalova, M. (2024). *Modelling User Behavior Towards Smartphones And Wearable Technologies: A Bibliometric Study And Brief Literature Review*. Cornell University. <https://doi.org/10.48550/Arxiv.2405.01137>
- Kapriani, K., Asmawiyah, A., Thaha, S., & Hariyanti, H. (2021). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Di Makassar. *Al-Buhuts*, 17(1), 142–161. <https://doi.org/10.30603/Ab.V17i1.2251>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, C. (2016). Analisis Data Hubungan Antar Variabel Sebagai Metode Alternatif Penentuan Hubungan Kausalitas. *Sinteks: Jurnal Teknik*, 5(2).
- Kusumo, M. H., & Rosyadi, I. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50–67.
- Lucyanda, J. (2010). Pengujian Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory Planned Behavior (Tpb). *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 1(2), 1-14.
- Mariana, N., Nugroho, I., & Utomo, A. P. (2023). *The Impact Of System And Information Quality On User Satisfaction And Continuance Intention: An Analysis Of Online Motorcycle Taxi (Ojek-Online) Applications*. *SJI*, 10(2), 127–138. <https://doi.org/10.15294/Sji.V10i2.43830>
- Nopitasari, N. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(3), 9-20.
- Olliver. (1980). *A Cognitive Model Of The Antecedents And*. XVII(November), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Pasharibu, Y., Lidia, E., & Febrianto, S. (2018). *Price, Service Quality And Trust On Online Transportation Towards Customer Satisfaction*. 21(2), 240–264.
- Prahartono, B., Rizky, K., & Fahlevi, F. (2023). *Development Of Customer Loyalty Model On Online Transportation Service: A Case Study In Indonesia*. 24(1), 1–16.
- Pramudita, A. S. (2025). *The Influence Of Pick-Up Time On Customer Satisfaction In Ride-Hailing Platforms*. Jurnal Logistik Bisnis, 15(1), 16–24. <https://doi.org/10.46369/Logistik.V15i1.4225>
- Prasetyo, Bayu Erik. 2024. “The Influence of Hedonic Value , Utilitarian Value , and Economic Value on Ride-Hailing App Users in Indonesia in a Sustainable Way” 5 (10): 3837–50.
- Pratiwi, I. (2024). Pengaruh Reliability Dan Tangibility Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Transportasi Publik Batik Solo Trans (BST) Di Kota Surakarta (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Purwanto, A. C., Luthfi, A., & Arsal, T. (2018). Eksistensi Ojek Pangkalan Di Dalam Perkembangan Transportasi Berbasis. Jurnal XYZ, 7(1), 243–255.
- Rachbini, W., Anggraeni, D., & Febrina, D. (2020). Effect of service quality on customer loyalty through satisfaction, perceived value, and customer engagements (study on Indonesian ride-hailing online). *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(10), 300-310.
- Safitri, A. N., Azharah, M., Fayziyah, K., Saputra, D. D., & Asra, T. (2025). Studi Pengaruh Kemudahan Akses Aplikasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Food. 3.
- Salim, Ichsan, Renee Ricardo, Syaiful Bahri Mz, and Tanty Marisa. 2021. “Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan” 7 (1): 135–44.
- Septiani, R. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 98–108.

- Sitinjak, T. A., & Wicaksono, A. (2020). *Online-Taxi Choice Model Based On Passenger Perception In Indonesia*. 193(Istsdsc 2019), 102–106.
- Soleman, R. S. W., Lopian, S. L. H. V., & Soegoto, A. S. (2022). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Konvensional Dan Transportasi Online Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 10(2).
<https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/V3/Index.Php/Emba/Article/View/56240>
- Sugiyanto, G., Wibowo, A., Tauladan, T., & Damantoro, T. (2023). *Demand Modeling For Taxi And Ride-Hailing Transport Services* (RTS). 9(05), 1039–1058.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Susanti, I. S. I. (2022). Penerapan Metode Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Mengatasi Masalah Multikolinearitas Pada Kasus Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Di Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Gamma-PI*, 4(2), 10–17.
- Todd, L. (2019). *The Future Is Not What It Used To Be: Changing Travel Demands And Their Implications For Transport Planning*. Plan Canada.
<https://bit.ly/2zgcsis>
- Ulinnuha, G. (2021). Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online. 18(4), 422–447.
- Zalianty, N., & Sabrina, H. (2025). Pengaruh *Service Quality* Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Indriver. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 6(1), 55–62