

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Pperformance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFPE.
- Asnawi, N., & Masyhuri. (2011). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Budianto, A. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Kamaludin, R. (2003). *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran Terjemahan Edisi 10*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi13 Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran (Bejamin Molan Pentj) Edisi 12 Jilid 1&2*. Jakarta: Indeks.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhamad. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: RajawaliPers.

- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rivai, V. (2012). *Islamic Marketing Membangun dan Mengembangkan Bisnis dengan Praktik Marketing Rasulullah SAW*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simbolon, M. M. (2003). *Ekonomi Transportasi*. Semarang: Ghalia Indonesia.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Emplementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, & Purwanto. (2004). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service Quality & Satisfaction, Edisi tiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: PT. Indeks Keseimbangan.

**Jurnal:**

- Adnyana, D. G., & Suprapti, N. W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 7 No. 11*, 6041-6069.

- Agustin, A., & Khuzaini. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GO-JEK) Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 6 No. 9*, 4.
- Agustina, A., & Sunrowiyati, S. (2016). Analisis Faktor Kualitas Produk dan Harga guna Meningkatkan Volume Penjualan pada Usaha Genteng UD Super Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Vol. 1 No. 1*, 104-114.
- Alfan, 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-Progres, Vol. 11 No. 2*, 117-124.
- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Westren Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata Vol. 4 No. 1*, 1-85.
- Aziah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala-Jurnal Humaniora Vol. 18 No. 2*, 150.
- Chen, Y.-S. (2010). The Drivers of Green Brand Equity: Green Brand Image, Green Satisfaction and Green Trust. *Journal of Business Ethics, Volume 93, No. 2*, 307-319.
- Darmawati. (2017). Peranan Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai terhadap Loyalitas Pemustaka Pada UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari. *Jurnal JUPITER, Vol XVI No. 1*, 1-23.
- Endrawati, D., & Juliani, R. D. (2018). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. *Jurnal Majalah Ilmiah Inspiratif, Vol. 3 No. 6*, 1-23.
- Erdalina, W. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan Televisi Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Merek Citra Hand And Body Lotion Di Pariaman. *Jurnal Menara Ilmu Vol. XII No. 9*, 155-164.

- Fachmi, J., Said, S., & Mapparenta. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ilmu Ekonomi Vol. 2 No. 3*, 119-130.
- Fitria, W., & Rosdiana, Y. (2020). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Akuntansi, Vol. 6 No. 2*, 718-721.
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Kku. *Jurnal Prologia Vol. 3 No. 2*, 456-463.
- Ikasari, A. U., Suryoko, S., & Nurseto, S. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang). *Jurnal Diponegoro Sosial dan Politik*, 1-8.
- Jasmani. (2018). Pengaruh Peran Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus PT. Berkah Motor Wonosari). *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni dan Teknologi Vol. 2 No. 2*, 265.
- Lam, S. Y., Shankar, V., Erramilli, M. K., & Murthy, B. (2004). Customer Value, Satisfaction, Loyalty, and Switching Costs: An Illustration From a Business-to-Business Service Context. *Journal of the Academy of Marketing Science, Volume 32, No. 3*, 293-311.
- Lestari, J. S., Farida, U., & Chamidah, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Guru. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume 1 No. 1*, 38-55.
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Vol. 4 No. 3*, 1-12.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan

- Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 2 No. 1* , 67.
- 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, Vol. 4 No. 4*.
- Muliaty. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 6 No. 1*, 77-82.
- Nurhalimah, S., Hasiholan, L. B., & Harini, C. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Garasi Di Ungaran. *Journal of Management Vol. 4 No. 4*, 1-15.
- Papyayanti, C. (2020). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Go-Jek (Studi Pada Pelanggan Di Kota Yogyakarta). *e-prints.uad.ac.id*, 1-19.
- Pratama, G. Y., & Suradi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal*, 2-3.
- Riyono, & Budiharja, G. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua Di Kota Pati. *Jurnal STIE Semarang, Vol. 8 No. 2*, 92-121.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. *Jurnal Ilmiah Widia Vol 3 No 2*, 103-109.
- Sholehuddin, S., & Rahman, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 5 No. 2*, 94-106.
- Sintya, L. I., Lopian, S. J., & Karuntu, M. M. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek

Online pada Mahasiswa FEB UNSRAT MANADO. *Jurnal EMBA, Vol. 6 No. 3 Juli, 1778-1787.*

Syaiful. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer Pada PTT. Telesindo Shop Pamekasan. *Jurnal Makro Manajemen Vol. 2 No. 1, 269-284.*

Tondang, B. W. (2019). Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Sepatu Bata MTC Giant Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 6: Edisi II, 1-13.*

Van Boerdonk, P., Krikke, H., & Lambrechts, W. (2021). New Business Models in Circular Economy: A Multiple Case Study Into Touch Points Creating Customer Values in Health Care. *Journal of Cleaner Production 282, 1-13.*

Wibowo, S., & Karimah, M. (2012). Pengaruh Iklan Televisi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lux (Survei pada Pengunjung Mega Bekasi Hypermall). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No. 1 Hlm. 1-15.*

Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *AGORA, Vol. 5 No. 1.*

Wuisan, H. S. (2020). Pengaruh Transportasi Berbasis Online Terhadap Mobilitas Masyarakat Di Kota Manado. *Jurnal Politico Vol 9 No 3.*

Yanthy Yosepha, S. (2018). Pengaruh Penanganan Klaim Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus PT TIKI JNE Cabang Bekasi. *Jurnal Sains Manajemen, Volume 4 No. 2, 94-106.*

Yawauply, S. D. (2018). Analisis Pengaruh Kebijakan Subsidi Bis DAMRI terhadap Pendapatan Sopir Angkutan Umum Trayek Mapurujaya Distrik Mimika Timur Kabupaten Mimika. *Jurnal Kritis Vol. 2 No. 2 Edisi Oktober, 2579-7875.*

Zulaicha, S., & Irawati, R. (2016). Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Morning Bakery Batam. *Jurnal Inovasi dan Bisnis, Vol. 4 No. 2*, 125-136.

**Skripsi:**

Hidayah, N. (2018). *Analisis Strategi Digital Marketing Dalam Membantu Penjualan Living Space dan EPO Store*. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Sukarto, H. (2006). *Transportasi Perkotaan dan Lingkungan*. Banten: Jurusan Teknik-Sipil Universitas Pelita Harapan.

**Website:**

[www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com) Diakses Pada Tanggal 24 Maret 2020 Pukul 19.20 WIB.

[www.batampos.co.id](http://www.batampos.co.id) Diakses Pada Tanggal 31 Maret 2021 Pukul 20.30 WIB.

[www.ylki.or.id](http://www.ylki.or.id) Diakses Pada Tanggal 31 Maret 2021 Pukul 20.30 WIB.

[www.grab.com](http://www.grab.com) Diakses Pada Tanggal 20 Mei 2021 Pukul 10.43 WIB.

