

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ubaidillah. (2020). Pelanggan Gojek Sebanyak 50% Naik GoRide Sebagai Transportasi Publik. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5120764/50-pelanggan-gojek-naik-goride-untuk-jangkau-transportasi-publik>.
- Adam, M., Kee, D. M. H., Junaina, I., Fadhilah, N., Uwais, N., Al Rashidi, F., Al Shammari, H., Quttainah, M. A., Srivastava, A., & Pandey, R. (2020). The Influence of Customer Satisfaction on Grab Services in Malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 3(2), 26–37. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v3i2.820>
- Adirinekso, G. P. (2021). *Measurement of Brand Image, Price, Promotion, Ease of us on Customer Satisfaction Online Transportation in Urban Areas*. 2017, 1243–1254.
- Agustin Setyo. (2019). Gojek Menjadi Perusahaan Jasa Transportasi Dengan Teknologi Paling Bernilai di Indonesia. <https://www.liputan6.com/>.
- Agussalim & Hassan Jan (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), 2318–2327. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21000>.
- Amir, Muhammad. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan. Jakarta: PT.Genius Alva.
- Andirani Dewi. (2019). Jumlah Pengguna Aktif Gojek di Indonesia Setara dengan Aplikasi Ride-Sharing. <https://ekonomi.bisnis.com/>.
- Arini. 2018. Sering Membandingkan Harga Transportasi Online Aplikasi Ini Memudahkan Pengguna. <https://www.shopback.co.id/>.
- Assauri, Sofian. (2018). *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Atmadjati, Arista. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik saat ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Basuki, R. A., Yulianto, E., & Pangestuti, E. (2019). An Analysis on the Influence of Relational Benefits on Satisfaction, Commitment and Loyalty (A Survey

- Done to Gojek Online Transportation Customers). *WACANA, Jurnal Sosial dan ...*, 22(3), 141–148.
- Bekasi Timur. (2017). Gambaran Umum Kecamatan Bekasi Timur. <https://kec-bekasitimur.bekasikota.go.id/profil/tentang/25>
- Biro Komunikasi. (2020). Transportasi Darat Berkontribusi Signifikan Pada Perekonomian Nasional. <https://maritim.go.id/>.
- Buchari, Alma. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keduabalas. Bandung: Alfabeta
- Clara Maria Tjandra. (2019). Penduduk Kota Bekasi Tertinggi Ketiga setelah DKI dan Surabaya. <https://metro.tempo.com/>.
- Clow, Kenneth E dan Baack, D. E. (2018). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications* (7th editio).
- Damar Mario. (2018). Mayoritas Konsumen Gojek Wanita Muda Berpendidikan Tinggi. <https://www.liputan6.com/>.
- Eko Sutrianto. (2019). Survei : Tahun lalu Konsumen Lebih Banyak Gunakan Gojek dibandingkan Grab. <https://www.tribunnews.com/>.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4 (ed.)). Andi.
- Fatihudin, Didin dan M.Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish
- Felik DW. (2019). Perkembangan Teknologi Dalam Bisnis Transportasi Online. <https://www.kompasiana.com/>.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* Edition 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, M. Anang. (2019). *Pemasaran dasar dan Konsep*. Jakarta : Penerbit Qiara Media.
- Fitria Halim, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Galang, W. T. G., Endriana, P., & Erwangsa, N. I. (2018). Pengaruh Citra Merek Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GO-RIDE(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2108). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(2), 118–126.

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Tatik Mulyati & Saraswati Budi (2019). *SEM Analysis in the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Its Implications on Student's Loyalty Online Transportation Users in Madiun Municipality. Journal Of International Conference Proceedings*, 2(3), 395–404.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.32535/jicp.v2i3.760>
- Heri Sudarsono. (2020) . Buku Ajar Manajemen Pemasaran. CV. PUSTAKA ABADI.Jember
- Hassanudin. 2019. Generasi Milenial Mayoritas Pengguna Layanan Transportasi Digital. <https://techno.okezone.com/>.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent* (P. R. G. Persada (ed.)).
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing, Global Edition* (17 ed.). Pearson Education.
- Kotler, Phillip. dan Kevin Lane Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran* Edisi 1 Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, M., & Hildayanti, S. K. (2019). Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86.  
<https://doi.org/10.35908/jeg.v4i2.757>
- Kurniawaty, E., Subarto, S., & Subekhan, N. (2020). The Correlation of Price and Service Quality on Go-Jek Consumers Satisfaction In Pamulang Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 87.  
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i3.5473>
- Kusuma, W., & Marlina, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1174–1180.
- Levy & Weitz. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*

- (Edisi ke-3). Salemba Empat.
- Marisi Butarbutar. (2020). *Manajemen Pemasaran : Teori dan Pengembangan*. Penerbit Yayasan Kita Menulis
- Michael Say VP Corporate Affairs Gojek. (2019). Gojek Melakukan Uji Penerapan Tarif Baru demi Kenyamanan Driver dan Pelanggan. <https://www.kompas.com/>.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Prasetya, R. A., & Patrikha, F. D. (2020). Pengaruh Citra Merek Go-Jek dan Promosi Go-Jek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Go-Jek di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(1), 646–652.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence : Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence* (Edisi 1). Gosyen Publising.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2013). *SPSS VS LISERAL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat
- Sangadji, Etta Mamang., dan Sopiah. (2018). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Andi Offset.
- Septiani, Risa. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(1), 98–108.
- Silaen, Sofaar. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media. Bandung
- Sovy Fajrianti. (2017). Manfaat Transportasi Secara Ekonomi. <http://dishub.jabarprov.go.id/>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung
- Sunyoto, D. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi. dan Kasus)* Edisi Ketiga. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Supriyadi, D., Manggabari, A. S., & Nastiti, H. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Jak Lingko di Jakarta Selatan.

*PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 1089–1102.

Titik Wijayanti. (2017). *Marketing Plan Dalam Bisnis*. PT Gramedia.

Tjiptono, Fandy., & Anatasia Diana. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi offset.

Tjiptono, F. & Chadra, G. (2017). *Mengupas pemasaran strategik, branding strategy, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing*. Penerbit Andi.

Utami & Sharif. (2020). Analisis Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Grab Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(11), 184–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i2.337>

Peter, J. Paul. dan Jerry C. Olson. (2016). *Consumer Behavior and Marketing Strategic*. Jakarta: Erlangga

Wulandari. 2020. Aplikasi Gojek memudahkan Mahasiswa Di Masa Pandemi. <https://sumsel.tribunnews.com/>.

Wibowo H.A., F. M. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Parama Publishing.