

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Adha, I. A. (2022, Desember 7). Diskusi Publik INDEF “Mengupas Industri Transportasi dan Logistik Online di Indonesia: Kondisi Pasca Pandemi”. Retrieved from INDEF: <https://indef.or.id/en/diskusi-publik-indef-mengupas-industri-transportasi-dan-logistik-online-di-indonesia-kondisi-pasca-pandemi/>
- Ahdiat, A. (2022, Desember 8). Gojek vs Grab, Mana yang Konsumennya Lebih Banyak? Retrieved from Katadata Media Network (Databoks): <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/08/gojek-vs-grab-mana-yang-konsumennya-lebih-banyak>
- Allezsandra, J., & Septina, F. (2021). Pengaruh Corporate Image Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Pada Jasa Gofood. *Cakrawala-Jurnal Humanioran dan Sosia*, 2579-3314.
- Amin. (2023, Maret 18). Cara Cek Tarif Maxim Motor dan Mobil per KM Terbaru. Retrieved from Plugin OngkosKirim: <https://pluginongkoskirim.com/cara-cek-tarif-maxim/>
- Andrianto, V., & Arimbawa, I. (2022). The Influence of Brand Image, Product Innovation, and Market Orientation on Sustainable Competitive Advantage for Mama Lemon Dishwash Products in the City of Surabaya. *World Journal Of Business Research and Project Management*, 52-60.
- APJII. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. Retrieved from Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia: <https://apjii.or.id/>
- Arifin, Z. (2017). *Adopsi Teknologi untuk Keunggulan Daya Saing*. Jakarta: PT. PLN (Persero).
- Assauri, S. (2019). *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: Rajawali Pers.
- Bayu, D. J. (2020, November 11). Grab dan Gojek, Layanan Transportasi Online Paling Populer di Masyarakat. Retrieved from Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/grab-dan-gojek-layanan-transportasi-online-paling-populer-di-masyarakat>
- Bisnis.com. (2017, Mei 8). Perempuan Paling Banyak Order Transportasi “Online”, Ini Sebabnya. Retrieved from [Bisnis.com](https://bisnis.com):

<https://kabar24.bisnis.com/read/20170508/385/651853/perempuan-paling-banyak-order-transportasi-online-ini-sebabnya>

- Centre, G. P. (2022, September 11). Bantu Jaga Pendapatan Pengemudi dan Penghematan Konsumen, Grab Imbangi Kenaikan Tarif dengan Layanan Baru serta Promo Ekonomis. Retrieved from Grab Press Centre: <https://www.grab.com/id/press/consumers-drivers/grabbikehematpromodiskonngegas/>
- Dalimunthe, I., & Nofryanti. (2020). Perspektif Masyarakat Pengguna Jalan Atas Ojek Online: Sudut. Media Ekonomi, 16-25.
- Danang, S. (2015). Perilaku Konsumen dan Pemasaran. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Destari, P., & Adi, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keunggulan Bersaing pada PT. Putra Guna Jaya Mulia Surabaya (SEA FREIGHT FORWARDER). Jurnal EKSEKUTIF Volume 20, 39-53.
- Esrito, A. T., & Yamit, Z. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Keunggulan Bersaing pada Shopeefood di Yogyakarta. Jurnal Manajemen dan Sains, 15-20.
- Gassing, S., & Suryanto. (2016). Public Relations. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, I. (2014). Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partian Least Square (PLS). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gifari, M. H., Handayani, T., & M, B. D. (2021). Analisis Keunggulan Bersaing Kopi Kenangan di Jakarta Selatan. Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 789-805.
- Gojek. (2020). Laporan Sustainability 2020. Retrieved from Gojek: [https://lelogama.go-jek.com/Bahasa\\_Indonesia\\_Gojek\\_Laporan\\_Sustainability\\_2020\\_Final.pdf](https://lelogama.go-jek.com/Bahasa_Indonesia_Gojek_Laporan_Sustainability_2020_Final.pdf)
- Grab. (2018, 12 6). Tingkatkan Kualitas Layanan, Grab Luncurkan Kampanye #MajuLebihDekat. Retrieved from Grab Press Centre: <https://www.grab.com/id/press/others/tingkatkan-kualitas-layanan-grab-luncurkan-kampanye-majulebihdekat/>
- Grab. (2021, Oktober 19). Grab Indonesia Dampingi Masyarakat Kembali Bergerak Dengan Aman Dengan “Yuk, Kita Kemon”. Retrieved from Grab Press Centre: <https://www.grab.com/id/press/consumers-drivers/grab-indonesia->

Anastasia, 2024

**KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING TRANSPORTASI ONLINE**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) - [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

dampingi-masyarakat-kembali-bergerak-dengan-aman-dengan-yuk-kita-kemon/

- Grab. (2022, September 11). Bantu Jaga Pendapatan Pengemudi dan Penghematan Konsumen, Grab Imbangi Kenaikan Tarif dengan Layanan Baru serta Promo Ekonomis. Retrieved from Grab Press Centre: <https://www.grab.com/id/press/consumers-drivers/grabbikehematpromodiskonngegas/>
- Grab. (2022). ESG Report 2022. Retrieved from Grab: <https://assets.grab.com/wp-content/uploads/media/si/reports/2022/Grab-ESG-Report-2022.pdf>
- Gujarati, D. N. (2013). Dasar-dasar Ekomentrika Buku 2 -5/E. Jakarta: Salemba Empat.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2021). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Hariana, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keunggulan Bersaing J&T EXPRESS di Kecamatan Taman Sidoarjo . *IQTISHADequity*, 92-102.
- Hariyanti. (2023). Cara Cek Tarif Indriver Terbaru Untuk Penumpang, Cepat dan Efektif! Retrieved from Ruangojol.com: <https://www.ruangojol.com/2021/09/cara-mudah-cek-tarif-indriver-terbaru.html>
- Hasniaty, Noija, G., Hamzah, N., Ilyas, G., & Soetikno, Y. (2022). Analysis Of Service Quality, Price And Container Distribution On Competitive Advantage Through Consumer Excellence at PT.Evergreen Shipping Agency Indonesia Makassar Branch. *International Journal of Artificial Intelligence Research*.
- Hidayanti, E., Damayanti, R., & Arif, S. (2022). Peningkatan Keunggulan Bersaing melalui Startegi Deerensiasi Produk, Inovasi Produk terhadap Kinerja Pemasaran pada Produk UMKM Jenis Pangan Kota Ternate. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 429 – 439.
- Index, T. B. (2022). Bagaimana Penilaian Bagi Merek Dalam Survei Top Brand? Retrieved from Top Brand Award: <https://www.topbrand-award.com/article/detail/bagaimana-penilaian-bagi-merek-dalam-survei-top-brand>
- Index, T. B. (2023). Komparasi Brand Index Jasa Transportasi Online. Retrieved from Top Brand Index: [https://www.topbrand-award.com/komparasi\\_brand/bandingkan?id\\_award=1&id\\_kategori=6&id\\_subkategori=636](https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=6&id_subkategori=636)

- Kasimir. (2017). *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic Brand Management (Building, Measuring, and Managing Brand Equity)*. London: Pearson Education.
- Kompas.com. (2022, November 11). *Layanan Ride-Hailing inDrive Bertransformasi, Hadirkan Layanan Baru*. Retrieved from Kompas.com: <https://biz.kompas.com/read/2022/11/15/161031528/layanan-ride-hailing-indrive-bertransformasi-hadirkan-layanan-baru>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles Of Marketing Eighteenth Edition*. London: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Marketing An Introduction, Fourteenth Edition*. London: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson .
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2022). *Marketing 5.0 Teknologi Untuk Kemanusiaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Kumesan, B., Wenas, R., & Poluan, J. (2021). *Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Niat Beli Konsumen Di Restoran Cepat Saji Richeese Factory Bahu Mall Manado*. *Jurnal EMBA*, 1187 - 1197.
- Kusdyah, I. (2012). *Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, Dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan (Studi Kasus Erha Clinic Surabaya)*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 25-32.
- Kusumadewi, R., & Karyono, O. (2019). *Impact of Service Quality and Service Innovations on Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 366-374.
- Matondang, F., & Wahyuni, S. (2023). *The Effect of Brand Image and Quality Service on Saving Decisions with Competitive Advantage as an Intervening Variable at Bank DKI Mayor Branch, East Jakarta*. *UTSAHA (Journal of Entrepreneurship)*, 43-58.
- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. *Jurnal Ekonomi*, 113-125.
- Maxim. (2021). *Dinamika perkembangan layanan yang cepat*. Retrieved from Maxim: <https://business.taximaxim.com/id/id-ID/about/>
- Medina et al. (2023). *Quality Of The Service As A Competitive Advantage, Comparative Study Of Parcel Companies*. *Revista Inquietud Empresarial*, 1-16.

- Muzaki, A. (2023, April 18). Driver Ojol Tabrak Pemotor di Lampu Merah, Bukannya Meminta Maaf Tapi Malah Pukuli Korban. Retrieved from Otosia.com: pemotor
- Pangesti, B. (2022). Membangun Keunggulan Bersaing Melalui Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Distribusi (Sensus Pada Pelanggan PD.Tamansari Di Tasikmalaya). *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 720-725.
- Permatasari, A. (2023, Juli 31). Rawan Terjadi di Transportasi Online, Para Ojol Dapat Pelatihan Pencegahan Kekerasan Seksual. Retrieved from Viva.co.id: <https://www.viva.co.id/gaya-hidup/inspirasi-unik/1623112-rawan-terjadi-di-transportasi-online-para-ojol-dapat-pelatihan-pencegahan-kekerasan-seksual>
- Peter, J., & Olson, J. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi. 9 Buku. 2*. Jakarta: Salemba empat.
- Polling Institute, S. (2022, Agustus). Survei Pengguna Ojek Online. Retrieved from Polling Institute: <https://pollinginstitute.id/wp-content/uploads/2022/11/Laporan-Rilis-Survei-Pengguna-dan-Driver-Ojek-Online-Polling-Institute-Agustus-2022.pdf>
- Porter, M. E. (2013). *Strategi Bersaing, Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing*. Jakarta: Erlangga.
- Potjanjaruwit, P. (2023). The Effect of E-Service Quality on the Competitive Advantages of Tourism and Hotel Businesses in Thailand. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 363-369.
- Prasya, I. (2022, September 13). Gojek vs Grab di Mata Pengguna & Driver: Lebih Bagus Mana? Retrieved from Plugin OngkosKirim: <https://pluginongkoskirim.com/gojek-vs-grab/#2-tarif-per-kilometer>
- Rahmawati, I., Sa'adah, L., & Sholikhah, R. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga dan Promosi Penjualan. *Jumek : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 200-217.
- Rashid, K., Ismael, D., Othman, B., & Ali, R. (2019). Dimensions of Service Quality and their Effects on Achieving Competitive Advantage: An Exploratory Study of Banking Organizations in Sulaimaniyah City-Iraq. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 548-565.
- Riyanto, S., & Hetmawan, A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Sleman: CV Budi Utama.
- Santosa, A., & Moeins, A. (2020). *Partial Least Square 2 Dalam Penelitian Empirik*. Yogyakarta: Kepel Press.

- Saputra, D. (2022, Agustus 9). Ini Perbedaan Tarif Ojek Online Terbaru 2022 dan 2019. Retrieved from Bisnis.com: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220809/98/1564840/ini-perbedaan-tarif-ojek-online-terbaru-2022-dan-2019>
- Setiyaningrum, A., Udaya, J., & Efendi. (2015). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Soegoto, D., Soegoto, A., & Rafdhi, A. (2020). Measuring and Improving Online Transactions in Product Sales Businesses by Online In The Modern Era. *Journal of Critical Reviews*, 662-666.
- Statista, D. R. (2023, Juni 1). Pangsa pasar industri transportasi ride-hailing di Indonesia periode Januari 2022 hingga Januari 2023, berdasarkan volume pesanan. Retrieved from Statista: <https://www.statista.com/statistics/1376846/indonesia-market-share-ride-hailing-transportation-by-order/>
- Stojkovski, V., & Nevoski, B. (2021). Digital Services as a Tool for Creating Competitive Advantage in the Banking Sector in North Macedonia. *Journal of Liberty and International Affairs*, 79-93.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R dan D. Bandung: Alfabeta.
- Swarjana, I. (2015). Metodologi Penelitian Kesehatan, Edisi Revisi. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (Edisi Terbaru). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiera, A. (2022, September 28). Kurang Ajar Sekali Oknum Driver Ojol Ini, Baru Dapat Customer Malah Ngechat Nggak Senonoh. Retrieved from yoursay.id: <https://yoursay.suara.com/news/2022/09/28/175429/kurang-ajar-sekali-oknum-driver-ojol-ini-baru-dapat-customer-malah-ngechat-nggak-senonoh>
- Wijaya, T. A., & Budiani, M. S. (2022). Hubungan Antara Persepsi Harga Dengan Keputusan Pembelian Pada Pengguna Marketplace Shopee Di Daerah. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 80.
- Wirata, I. (2021). Pengaruh Pemasaran Digital dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian In-House Event di Seminyak. *Jurnal Kepariwisata* Vol. 20, 68-74.

- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing : People, Technology, Strategy* (9th Edition). New Jersey: World Scientific.
- Wong, T. V., & Sijabat, R. (2022). Pengaruh Brand Image, Customer Engagement, dan Brand Reputation Terhadap Kinerja UMKM Dimediasi Keunggulan Bersaing. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 20-31.
- Yucha, N., & Cahyani, I. P. (2022). Strategi diferensiasi, orientasi pasar dan persepsi harga terhadap keunggulan bersaing Marketplace Shopeefood. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1377-1382.