

## DAFTAR PUSTAKA

- 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).
- Dimas Setya Abikusuma, & Rosi Raseta. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek*. Musytari : Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi, 7(3), 151–160.
- Erlita Kurniawaty, 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.
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO*. Jurnal Manajemen STEI, 3(2), 27 - 37.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Fransiska, F., & Aquinia, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek*. Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan, 4(1), 56-64.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.2.9 untuk Penelitian Emperis (3rd ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Play (2024). *Ulasan pengguna Maxim dan InDrive*. Diakses dari 23 September 2023, dari <https://play.google.com/store/apps?hl=en>
- Hair, J. F. et. al. 2019. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling Based Discrete Choice Modeling: An Illustration In Modeling Retailer Choice*. Business Research.
- Hasdani, H., Nasir, M., & Burhanuddin, B. (2021). *Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Users Di Kabupaten Bungo*. Jurnal Manajemen Sains, 1(3), 187-196.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Irfansyah, A., Azzahra, A., Agusanti, A., & Sanjaya, V. F. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Maxim Kota Bandar Lampung)*. Journal for Management Student (JFMS), 2(4), 7-10.
- Istanti, E., Sanusi, R., & Daengs, G. S. (2020). *Impacts Of Price, Promotion And Go Food Consumer Satisfaction In Faculty Of Economic And Business Students Of Bhayangkara University Surabaya*. Ekspektra: Jurnal Bisnis dan Manajemen, 4(02), 104-120.

- Jayanti, E., Ramadhani, M. R., & Werdiasih, R. D. (2023). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Komunikasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Online Gojek*. Jurnal Ekonomi, 13(1), 29-42.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. P.R.G. Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing (18e ed.)*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L., & Piercy, N. (2017). *Principles Of Marketing*. 7th European Edition
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management Sixteenth (16th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management Sixteenth (16th ed.)*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kusuma, W., & Marlina, N. (2021). *The Effect of Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction of Go-Jek Transportation Services in Surabaya City*. Journal of Commerce Education (JPTN), 9(2), 1174-1180.
- 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.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2021). *MKTG Principles of Marketing 13th (Issue 1)*. Cengage Learning, Inc.
- Media Konsumen (2023). *Benahi Sistem Maxim!*. Diakses dari 23 September 2023, dari <https://mediakonsumen.com/2023/09/03/surat-pembaca/benahi-sistem-maxim>
- Media Konsumen (2023). *Pelayanan inDrive Mengecewakan*. Diakses dari 23 September 2024, dari <https://mediakonsumen.com/2023/12/14/surat-pembaca/pelayanan-indrive-mengecewakan>
- Nuryadi, N., Astuti, D., Utami, S., & M Budiantara, M. B. (2017). *Dasar-dasar statistik penelitian*.
- Onlinejek.com (2022). *Beberapa Aplikasi Ojek Online di Indonesia*. <https://onlinejek.com/beberapa-aplikasi-ojek-online-di-indonesia/>
- Rusnendar, E., Meilanty, T., & Iswardani, D. L. (2023). *The Role of Perceived Ease of Use and Perceived Enjoyment in Affecting User Satisfaction on Grabfood Users in Bandung City*. International Journal of Global Operations Research, 4(2), 79-87.
- Safitri, N., Lasiyono, U., & Aripriabowo, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*

- Dalam Menggunakan Jasa Gojek Di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih.*  
Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR), 2(2), 174-183.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior (12th Edition)*. Pearson Education
- Solomon, M. (2020). *Consumer Behavior, Buying, Having, and Being 13 E (Issue April)*. Pearson Education Inc
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2021). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press, 1-182.
- Supriadi, Y. N., Marzuki, F., Resti, A. A., Aryani, L., Wadu, R. M. B., Matondang, N., & Pusporini. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran di Era Digital (Issue January)*.
- Surya, A. P. (2023). *The Impact of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: a Lesson from Grab Ride-Hailing Platform in Indonesia*. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 4, 264–270. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2019.v04i03.009>.
- Suryatenggara, G. M., & Dahlan, K. S. S. (2022). *The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Perceived Price on Customer Loyalty in Gojek Through Customer Satisfaction (Study on Gojek Apps Users in Jabodetabek)*. *Journal of Business & Applied Management*, 15(2), 171-185.
- Taxi Maxim. (2020). *Pengguna Terus Naik, Bertambah Lebih dari 2 Juta Pengguna di Kuartal 2 Tahun 2020*. Taxi Maxim. <https://id.taximaxim.com/th/2093-jakarta/blog/2020/07/1856-penggunaterus-naik-bertambah-lebih-dari-2-juta-pengguna-di-kuartal-2-tahun-2020-apa-yang-menarik-dari-maxim-di-tahun-ini/>.
- 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, F. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (A. Diana, Ed.). Penerbit Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3 - Mengupas Pemasaran Strategik, Branding strategi, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing*. Penerbit Andi.
- Wahyuningtyas, Y. F., & Widiastuti, D. A. (2017). *Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Konsumen Barang Fashion Di Facebook)*. *Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha*, 23(2), 112–120.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model (Issue December 2022)*. CV. Seribu Bintang.

- Wijaya, S., Doloksaribu, W. S. A., Sianturi, Y. A., Rajagukguk, C., Anjarani, A., & Erwina, E. (2023). *Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layananterhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Go-Ride) Pada Mahasiswa Fakultas Hukum UNPRI*. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 1760-1766.
- Wikantari, M. A. (2024). *Analysis of Digital Marketing Determinants on Customer Loyalty with Customer Satisfaction, Online Promotion and Customer Experience as Mediation Variables*. *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*, 5(1), 45–63.
- Wirtz, Jochen & Lovelock, Christopher. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 8th edition.
- Wulandari, S. R., & Susanti, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab*. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1), 67-78.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. MC Graw Hil Education.