

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, M., Rianto Al Arif, M. N., Rahmawati, Y., & Ihsan, D. N. (2024). How collaborative consumption effect customer satisfaction and the ride-hailing drivers' psychological well-being in Indonesia. *Asia Pacific Management Review*, 29(4), 441–450.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1029313224000290?via%3Dihub>
- Amiruddin, M. (2019, October 20). *POLA KOMUNIKASI DRIVER OJEK ONLINE GRABBIKE PADA PELAYANAN CUSTOMER DI KOTA MALANG*. Institute Agama Islam Al-Qolam. [pola komunikasi driver ojek online grabbike pada pelayanan customer di kota malang](#)
- Ayu Aziah. (2023). *Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)*. Retrieved November Jumat 21, 2025, from <http://repository.uki.ac.id/11729/2/BABI.pdf>
- Berger, M., Dey, D., Dandekar, A., Barati, B., Pfleging, B., & Bernhaupt, R. (2023). Empowering driver-passenger collaboration: Designing in-car systems with a focus on social connectedness, fairness, and team performance. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 39(16), 3180–3202.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10447318.2023.2205769>
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism* (pp. 1–2).
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=HVuognZFofoC&oi=fnd&pg=PA1&ots=4pUfK4BV4A&sig=IeKPaJRKWdp06HNXjv14wdLPzHI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Burgoon, J.K. (2015). Expectancy Violations Theory. In *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication* (eds C.R. Berger, M.E. Roloff, S.R. Wilson, J.P. Dillard, J. Caughlin and D. Solomon). [Expectancy Violations Theory - Burgoon - Major Reference Works - Wiley Online Library](#)
- Carroll, C. E. (2016). Expectancy Violations Theory. *The SAGE Encyclopedia of Corporate Reputation*, 1–9. [Sage Reference - The SAGE Encyclopedia of Corporate Reputation - Expectancy Violations Theory](#)
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson Education, Inc., https://staibabussalamsula.ac.id/wp-content/uploads/2024/06/The-Interpersonal-Communication-Book14th-Revised-edition-by-DeVito-Joseph-A-staibabussalamsula.ac_id.pdf
- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* /. Pearsonhighered.Com; Pearson Education, Inc., [The Interpersonal Communication Book](#)
- Fatnilla, V., & Abdurrahman, M. S. (2019). Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pelanggan transportasi online go-jek. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Go-Jek*, 6(1), 1665. [repository.telkomuniversity](#).
- Khairil San, L., & Eko Putro, R. H. (2021). Soetomo communication and humanities. *Komunikasi Interpersonal Antara Driver Dan Pelanggan Go-Car Di Kota Surabaya, Volume 2*(Ed 2), 94–110.
- Kurniawan, D. A. (2018, December 18). *Transportasi Online dalam Keseimbangan Supply – Demand – Pusat Studi Transportasi dan Logistik UGM*. Pustral UGM. <https://pustral.ugm.ac.id/transportasi-online-dalam-keseimbangan-supply-demand/>
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). Adequacy of sample size in health studies. John Wiley & Sons.

- Naurah, N. (2023, July 13). Ini Sejumlah Kendala yang Kerap Dialami Penumpang Transportasi Online, Apa Saja? *GoodStats*. [Ini Sejumlah Kendala yang Kerap Dialami Penumpang Transportasi Online, Apa Saja? - GoodStats](#)
- Paddeu, D., Parkhurst, G., & Shergold, I. (2020). Passenger comfort and trust on first-time use of a shared autonomous shuttle vehicle. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 115, 102604. [Passenger comfort and trust on first-time use of a shared autonomous shuttle vehicle - ScienceDirect](#)
- Prasetya Hadi, F. (2022). *Pola komunikasi driver ojek online grabbike pada pelayanan customer di kota semarang* [Pdf, UNIVERSITAS SEMARANG]. [POLA KOMUNIKASI DRIVER OJEK ONLINE GRABBIKE PADA PELAYANAN CUSTOMER DI KOTA SEMARANG SKRIPSI DISUSUN OLEH](#)
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling* (pp. 3–6). Syiah Kuala University Press. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=PqYkEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=buku+komunikasi+interpersonal+&ots=f3EyfAfG21&sig=bVpf9dii40U_tZfjE3of9U_0F2c&redir_esc=y#v=onepage&q=buku%20komunikasi%20interpersonal&f=false
- Ramdani, R., & Farhan, M. (2022). JOURNAL COMMUNICATION LENS VOL 2.pdf. *KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGEMUDI GOJEK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN*, 2(1). 31–48.
- Ratnawati, S., & Maulana, R. M. (2024). Analisis komprehensif aplikasi transportasi gojek: Pendekatan systematic literature review dari perspektif pengguna. *Analisis Komprehensif Aplikasi Transportasi Gojek: Pendekatan Systematic Literature Review Dari Perspektif Pengguna*, 6(1), 1–3. [\(PDF\) ANALISIS KOMPREHENSIF](#)

APLIKASI TRANSPORTASI GOJEK PENDEKATAN SYSTEMATIC
LITERATURE REVIEW DARI PERSPEKTIF PENGGUNA.

Ratnawati, S., & Maulana, R. M. (2024). Analisis komprehensif aplikasi transportasi gojek:

Pendekatan systematic literature review dari perspektif pengguna. *Analisis Komprehensif Aplikasi Transportasi Gojek: Pendekatan Systematic Literature Review Dari Perspektif Pengguna*, 6(1), 1–3.

https://www.researchgate.net/publication/379382695_ANALISIS_KOMPREHENSIF_APLIKASI_TRANSPORTASI_GOJEK_PENDEKATAN_SYSTEMATIC_LITERATURE_REVIEW_DARI_PERSPEKTIF_PENGGUNA.

Sugiyono. (n.d.). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d : Prof. Dr. Sugiyono : Free download, borrow, and streaming : Internet archive*. Internet Archive. Retrieved July 28, 2026, from <https://archive.org/details/buku-metode-penelitian-sugiyono>

Yonatan, A. Z. (2025, May 23). Indonesia jadi pengguna transportasi online terbesar 2024. *GoodStats*. [Indonesia Jadi Pengguna Transportasi Online Terbesar 2024 - GoodStats](#)

Zanki, H. A. (2020). *Teori Psikologi Dan Sosial Pendidikan (Teori Interaksi Simbolik)*, 2. 115–121 [TEORI PSIKOLOGI DAN SOSIAL PENDIDIKAN \(TEORI INTERAKSI SIMBOLIK\) Haritz Asmi Zanki](#).