

DAFTAR PUSTAKA

- Azurah, D. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi Titipan Kilat (Studi Kasus pada Cabang Pt. Tiki Kec. Medan Kota). Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Medan : Universitas Medan Area
- Anonim. 2020. Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Manfaat, dan Cara Meningkatkan [Electronic Version]. Diambil Dari <https://www.linovhr.com/kepuasan-pelanggan/>.
- Nurul, Hidayah. 2018 . “Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Ekspres Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri* 2018.
- Diah, Y., et all. 2018. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember Yogyakarta PT. KAI Daop IX Jember”. Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
- DataIndonesia. 2021. “Persaingan Ketat Pangsa Pasar Ojek Online Di Indonesia”. Diambil dari <https://dataindonesia.id/digital/detail/persaingan-ketat-pangsa-pasar-ojek-online-di-indonesia>. Diakses pada Oktober 2022.
- Suliyanto. 2005. Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran. Ghalia Indonesia: Bogor. Widjaja, Tandjung J. 2004. Marketing Management Pendekatan Pada Nilai Pelanggan. Edisi 2. Bayumedi.
- Viniyati, M., et all. 2019.”Customer Satisfaction Online Ojek Services InIndonesia: Effect Of Service Quality And Customer Customer Value.”*archives of business research*, 7(12), 116-125.
- Anila. 2020. Pengaruh Customer Experience, Customer Value, Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Gojek Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU”. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Hasfar, M., et all. 2020. "Effect Of Customer Value And Customer Experience On Customer Satisfaction And Loyalty Pt Meratus Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* Vol-4, Issue-1. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika: Teori, Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono, P. D. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sugiyono, 2002. *Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Ketujuh*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2011). *Marketing Management (Vol. 14)*. New Jersey : Person : Prentice Hall.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa, Edisi II*. : Yogyakarta.: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. : Yogyakarta.: Penerbit ANDI.

- Japariyanto dan Sugiharto 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indra, Dolly., et all. 2019. “Pengukuran Kualitas Pelayanan, Harga Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Bagi Kaum Millenial”. *Indonesian Journal of Accounting & Management Innovation*, Vol.3 No.1, pp. 14-35.
- Arina, Yoana., et all. 2013. “Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No. 1, (2013) 1-7
- Taupik, Ramayani. 2021. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan kantor indihome gegeraklong dikota bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)* Vol.5 No.3, 2021.
- 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). *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, 1-8.
- Damar, A. M. 2020. Gojek Jadi Pilihan Pelanggan untuk Akses Transportasi Publik [Electronic Version]. Diambil Dari <https://www.liputan6.com/teknoread/4322890/gojek-jadi-pilihan-pelanggan-untuk-akses-transportasi-publik>.
- Surono, Agus. 2018. Pengemudinya Mayoritas Laki-laki, Penumpangnya Mayoritas Perempuan, Apa Hayo...? [Electronic Version]. Diambil Dari <https://intisari.grid.id/amp/0392550/pengemudinya-mayoritas-laki-laki-penumpangnya-mayoritas-perempuan-apa-hayo>.
- Rahayu, E. M. D. 2022. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan, dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma

- Suryani, D., et all. 2021. "Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek." *Indonesian Journal Ofbusiness Economics And Management*, 1(Desember 2021), 11–19. <https://Journal.Irpi.Or.Id/Index.Php/Ijbem>
- Tiara, M., et all. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, Dan Kemudahan. *Jurnal Edukasi Ekonomi Dan Bisnis*, Vol , No 1.
- Utami, M. S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pengguna Go-Jek Di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi). Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Jambi : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin
- Herry, Affandi dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*. Volume 6, Nomor 3.
- Databoks. 2022. “Survei: Publik Jabodetabek Paling Sering Pakai Gojek, Bagaimana Grab, Maxim Dan InDriver. Diambil dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/20212/01/11/survei-publik-jabodetabek-paling-sering-pakai-Gojek, Bagaimana-Grab-Maxim-Dan-InDriver>. Diakses pada Oktober 2022.
- Januar, Efendi Panjaitan, dkk 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung” *Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2.