

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, D., Sa'diyah, C., & Andharini, N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online*: Studi Pada Pengguna Grab Bike. In *OPTIMAL : Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* (Vol. 15, Issue 1).
- Banggoi, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi *Online* Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo. *JAMBURA*, 6(1). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Bhattacharya, A., Morgan, N. A., & Rego, L. L. (2021). Customer Satisfaction And Firm Profits In Monopolies: A Study Of Utilities. *Journal of Marketing Research*, 58(1), 202-222. <https://doi.org/10.1177/0022243720962405>
- Bhattacharya, S., & Raju, V. (2019). Analysis of factors affecting customer satisfaction in e-commerce applications using Condorcet – AHP method. In *Int. J. Internet Protocol Technology*. 12 (1).
- Chandra, T., Chandra, S., & hafni, L. (2020). Service Quality, Costumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. CV IRDH.
- Fajrin, F., & Andini, N. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Ojek *Online* Di Kawasan Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v2i1.5735>
- Hardiantoro Alinda, P. E. I. (2022, September 11). *Rincian Tarif Terbaru Gojek dan Grab Hari ini*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/09/11/123000965/rincian-tarif-terbaru-gojek-dan-grab-hari-ini?page=all>
- Hult, G.T.M., Sharma, P.N., Morgeson, F.V., Zhang, Y., (2019). Antecedents and consequences of customer satisfaction: do they differ across *online* and offline purchases? *J. Retail.* 95 (1), 10–23. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2018.10.003>
- Kotler, Philip. Keller, K. L. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Ed 18e Alih Bahasa Bob Sabran. Prentice Hall twelfth edition. Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18e Global Edition). [E-book]. Pearson Education Limited.
- Kusumastuti, A., & Khoirun Mustamil, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (F. Annisya & Sukarno, Eds.). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Lungsae, S., & Ruslianor Maika, M. (2021). Pengembangan Layanan Aplikasi GO-JEK Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Vol. 23).

- Martini, Kadek, Budi, S Wayan & Sandi, M., Made. (2019). The Influence of Customer Satisfaction in Terms of Service Quality and Perceived Value. *International Journal Advances in Economics, Business and Management Research*, Vol. 103. DOI: <https://doi.org/10.2991/teams-19.2019.57>
- Morgeson, FV, Hult, GTM, Mithas, S. (2020) Turning Complaining Customers into Loyal Customers: Moderators of the Complaint Handling–Customer Loyalty Relationship. *Journal of Marketing*, 84 (5). pp. 79-99. ISSN 0022-2429 <https://doi.org/10.1177/0022242920929029>
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach *Cafe And Bistro* (Vol. 7, Issue 2).
- Nguyen, T. T. N. (2020). Developing and validating five-construct model of customer satisfaction in beauty and cosmetic E-commerce. *Heliyon*, 6(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04887>
- Nurhikmah, T., Fauzi, A., Cahyaningrum, S., Putri, T., Asmarani, D., Damayanti, V., & Thalitha, R. F. (2022). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi *Online* (GO-JEK): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. 3(6). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i6>
- Pusparisa, Y. (2020, September 15). *Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/pengguna-smartphone-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>
- Pedoman Skripsi Riset Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi (2023). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Rahayu, Mardikaningsih. (2021). Pencapaian Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang melalui Harga, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Stiamak*.
- Ridlo, U. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus* (A. Royani, Ed.; 1st ed.). Publiva Indonesia Utama Anggota IKAPI DKI Jakarta.
- Rio Sasongko, S. (2021). *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Saptono, A. (2023). *Pedoman Skripsi Riset Sarjana Terapan FE UNJ Tahun 2023*. Universitas Negeri Jakarta.
- Septiani Leni. (2022, December 7). *Riset INDEF: Gojek Pimpin Pasar Taksi dan Ojek Online Tahun ini*. Katadata.Co.Id.

<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/63903b6aec7e5/riset-indef-gojek-pimpin-pasar-taksi-dan-ojek-online-tahun-ini>

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (26th ed.). ALFABETA, cv.

Vinita Kaura Ch. S. Durga Prasad Sourabh Sharma. (2019). Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 33 Iss 4 pp. 2015. <https://doi.org/10.11648/j.hep.20190402.13>



*Intelligentia - Dignitas*