

DAFTAR PUSTAKA

- Adenigbo, A. J., Mageto, J., Makan, H., & Luke, R. (2023). Service quality of e-hailing taxi services in Johannesburg. *Acta Logistica*, 10(4), 537–548. <https://doi.org/10.22306/al.v10i4.429>
- Afidatun Nisa. (2020). Analisis Perilaku Generasi Millenials Terhadap Permintaan Transportasi Online Di Kota Semarang. *Diponegoro Journal Of Economics*, 9(Analisis Perilaku Generasi Millenials Terhadap Permintaan Transportasi Online Di Kota Semarang), 144–156. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Afrina, E., Peters, R., Fanggidae, V., & Lauranti, M. (2020). Go-Jek : Kemacetan, Informalitas, dan Inovasi Transportasi Perkotaan di Indonesia. *Prakarsa*.
- Alamri, Iqbal, M., Mingkid, E., & Tulung, L. (2020). Peranan Komunikasi Antarpribadipengemudi Taxi Online Dalam Memberikan Pelayanan Pada Penumpang (Studi Kasus Pada Pt Gojek Cabang Manado). *Jurnal Komunikasi*, 5–6.
- Amaliyah, Bakti, F. P., Syafiin, R. A., & Akbar, kun A. (2019). Tantangan dan Perkembangan Jasa Taksi Online: Perspektif Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. *Ammanna Gappa*, 27(1), 202–208. <http://megapolitan.kompas.com/read/2015/12/18/06400081/Plus.Minus.Keberadaan.Ojek.Online?page>
- Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, J., Primadewi, K., Habibah, U., Peny, T. L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., & Dharta, F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metpen*. <https://penerbitzaini.com/>
- Amruddin, D., Indrawan, Asep, & Yaniawati. (2022). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif dan Kualitatif*. *Pustaka Cendekia* (Issue April 2023).
- Atmaranti¹, N. F., Marina², A. T., Arifuddin, F., Haq, N., & Komunikasi, P. I. (2023). Peran Aplikasi Gojek bagi Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya di Era Digital. *Prosiding Seminar Nasional*, 792–800.
- Averina, R. Y., & Widagda, I. G. N. J. A. (2021). Perilaku Masyarakat Menggunakan Jasa Gocar di Kota Denpasar. *Tjyybjb.Ac.Cn*, 27(2), 635–637.
- Azis, A., Dwi Rahmawati, E., & Alia Akhmad, K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4), 203–222. <https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v1i4.1279>
- Caesaron, D., Makapedua, J., & Lukodono, R. P. (2021). Evaluation of Online-Based Ride-Hailing Services Using Service Quality (Servqual) Method, Refined Kano Model, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality

- Function Deployment (QFD): A Case Study of Grab Bike Indonesia. In *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* (Vol. 12, Issue 2, pp. 75–88). <https://doi.org/10.21512/comtech.v12i2.6790>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Dalimunthe, I. P., & Nofryanti. (2020). *Dinamika Transportasi Ojek Online: Persepsi Masyarakat Jabodetabek*. 1(1), 393–400.
- Dewi, S. K. (2019). Service Quality Assessment using Servqual and Kano Models. *Jurnal Teknik Industri*, 20(1), 94–104. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol20.no1.94-104>
- Didin Fatihudin and, M. A. F. (2020). Pemasaran Jasa. Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., March.
- Fahlevi, R. A., Bhayangkara, U., Raya, J., & Author, C. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Promosi Sebagai Variabel Intervening Di Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi*. 2(3), 2727–2735.
- Femitje, C., & Istikomah, K. (2024). *Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Pada Pengguna Layanan Goride Gojek di Tangerang Selatan)*. 1(5), 53–60. <https://doi.org/10.69714/ne7rsm16>
- Firdaus, H. Y., Isradi, M., Prasetyo, J., Rifqi, M., & Halim, H. (2022). Analysis of Transjakarta Service Performance on the Cibubur-BKN by Servqual Method. *European Journal of Science, Innovation and Technology*, 2(1), 113–123.
- Gunawan, L. (2024). Exploring Impacts of Gojek Application as a Sharing Economy Tool on Indonesian Economics and Society: Systematic Literature Review Approach. *Journal of Ecohumanism*, 3(4), 1390–1405. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i4.3670>
- Haeriska, K. (2019). Pengaruh Harga, Efisiensi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. (Survey Pada Konsumen Transportasi Online Maxim, Gojek, Dan Grab Di Kota Tasikmalaya). *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://repositori.unsil.ac.id/id/eprint/12192>
- Handoko, R. (2024). Implementasi Kebijakan Pengembangan Transportasi Publik Melalui Program Wira Wiri Kota Surabaya Nabila Aulia Ayu Rahmatika Muhammad Roisul Basyar kemacetan . Banyaknya populasi serta penyumbang paling banyak kendaraan pribadi Sumber : BPS Provinsi Jawa Ti. *JRP : Jurnal Relasi Publik*, 2(3), 352–362.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Ria Rahmatul Istiqomah, R. A. F., & Sukmana, D. J. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.

In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).

- Hasibuan, B., & Ratnasari, L. (2021). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Musik Studio dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 59–62. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.33>
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2022). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Excellent*, 9(1), 7–18. <https://doi.org/10.36587/exc.v9i1.1233>
- Huda, N. (2022). Mengupas Industri Transportasi dan Logistik Online di Indonesia Pasca Pandemi. *Indef*, 18, 4. <https://indef.or.id/>
- Iwan, Purwatiningsih, & Eneng Iviq Haira Rahayu. (2021). Analisis Promosi Dan Kualitas Pelayanan Gocar (Gojek) Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Masyarakat Cengkareng Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 58–72. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i1.158>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- Jiménez, M. A., Lázaro-López, D. A., & Martínez-Arroyo, J. A. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in morelia, Mexico. *DYNA (Colombia)*, 86(211), 64–74. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2019). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>
- Joko Riyanto. (2021). E-Service Quality dan Pengguna GoCar di Kota Semarang. *Serat Acitya*, 10(1), 70–93. <https://doi.org/10.56444/sa.v10i1.541>
- Jumawan, A. I. P. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Wuling Arista Bekasi. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143. <https://doi.org/10.30871/jaba.v2i1.703>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kusuma, R. C., & Hidayat, S. I. (2024). *Mimbar Agribisnis : Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis Consumer Perception and Expectations for Packaged Rice Products at UD . Sahabat Tani of Sidoarjo Regency*. 10, 3614–3621.

- Latif, A. S., Wibowo, T. S., Nurdiani, T. W., Alimin, E., & Suharyat, Y. (2023). Increasing Customer Loyalty Through Service Quality and. *International Journal of Economics, Bussiness and Accounting Research (IJEBAR)*, 2023(2), 1–9.
- Linda, R., & Rahimudin, R. (2024). Pengaruh On Time Performance Kereta Api Bandara YIA terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Railway Journal*, 1(2), 7. <https://doi.org/10.47134/railway.v1i2.2677>
- Lisawati, E. nur, Hendri, H., & Asri, L. yorita. (2021). Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna Grab Express Di Kota Jambi Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 1(2), 13–23. <https://doi.org/10.33998/jms.2021.1.2.6>
- Lubis, N. S., & Nasution, M. I. P. (2023). Perkembangan Teknologi Informasi Dan Dampaknya Pada Masyarakat. *KOHESI: Jurnal Multidisplin Saintek*, 1(12), 41–50. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/1311>
- Luwihono, A., Peranginangin, A. F., Bahtiar, & Makanuay, A. (2020). Peningkatan Moda Transportasi Indonesia Era Digital Berbasis Sistem Cerdas. *ATDS SAINTECH-Journal of Engineering*, 1(2), 55–63. <https://ojs.atds.ac.id/index.php/atdsaintech/article/view/14>
- Mahaputra, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek indonesia). *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(1), 29–37. <https://doi.org/10.38035/jstl.v1i1.28>
- Megawati, Y. (2019). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa. *Business Management Journal*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.30813/bmj.v2i2.589>
- Naufal Irfandi. (2020). Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Jasa Transportasi Online “Go-Jek” Dengan Pendekatan Servqual. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/35957>
- Naurah, N. (2023). Ini Sejumlah Kendala yang Kerap Dialami Penumpang Transprtasi Online, Apa Saja? Goodstats.Id. <https://goodstats.id/article/ini-sejumlah-kendala-yang-kerap-dialami-penumpang-transprtasi-online-apa-saja-TFavv>
- Pangaribuan, N. S., & Yenita. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Perusahaan Transportasi Umum. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i1.652>
- Pradana, M. F. Y. (2021). Analisis Pelayanan Kualitas Jasa Layanan Ojek Online Menggunakan Pendekatan Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan Potention Gain in Costumer Value (PGCV). 1–22.

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Putra, A. R. D. (2019). *Analisis Penerimaan Aplikasi Taksi Online (Gocar) Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam)*. <http://repository.unmuhjember.ac.id/7119/>
- Putra Jaya, K. C., & Rahanatha, G. B. (2020). Perilaku Masyarakat Menggunakan Jasa Gocar Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(1), 179. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i01.p10>
- Rachmawati, I. N. (2020). Data Collection in Qualitative Research: Interviews. *Indonesian Journal of Nursing*, 11(1), 35–40.
- Rainer, P. (2023). *GoCar Masih Merajai Transportasi Online Mobil Pilihan Masyarakat*. Goodstats.Id. <https://goodstats.id/article/gocar-masih-merajai-transportasi-online-mobil-pilihan-masyarakat-dtdVj>
- Rana, Z. F., Larasati, D., & Yudhiarma, Y. (2022). Preferensi Pengemudi Ojek Online Terhadap Lokasi Dan Kebutuhan Ruang Tempat Menunggu Di Kalimantan Barat Dan Sulawesi Selatan. *Langkau Betang: Jurnal Arsitektur*, 9(2), 212. <https://doi.org/10.26418/lantang.v9i2.54758>
- Ratnawati, S., & Rizqi Mustafa Maulana. (2024). Analisis Komprehensif Aplikasi Transportasi Gojek Pendekatan Systematic Literature Review Dari Perspektif Pengguna. *Jurnal Perangkat Lunak*, 6(1), 33–42. <https://doi.org/10.32520/jupel.v6i1.2856>
- Ravindra Safitra. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Online Go-Car dengan Kepuasan Konsumen Menjadi Moderasi pada Saat Kondisi Pandemi Covid 19 di Kota Tangsel. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(5), 350–366. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i5.356>
- Risdiyanto, ., Munawar, A., Irawan, M. Z., Biddinika, M. K., & Alfred, J. (2020). *Importance Performance Analysis of Online Motorcycle Taxi Services: Indonesian Passenger Perspective*. July, 79–85. <https://doi.org/10.5220/0009878600790085>
- Riyanto, Sianturi, & Tanjung. (2021). Analysis of Transportation Services Using Service Quality Method. *Proceeding of International Conference on Business, Economics, Social Sciences, and Humanities*, 2, 107–112. <https://doi.org/10.34010/icobest.v2i.262>
- Rohani, R., Hasyim, H., & Suaeb, S. (2024). Pengaruh Beberapa Faktor Secara Parsial Dan Simultan Terhadap Permintaan Transportasi Online Gocar Dan Grabcar Di Kota Mataram. *Ganec Swara*, 18(1), 427. <https://doi.org/10.35327/gara.v18i1.778>
- Ruamchart, B. (2021). Evaluating Service Quality of Ride-Hailing Service in

- Bangkok. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27(SpecialIssue 3), 1–9.
- Rustomo, Partimah, & Pandiangan, Parningotan, J. (2024). Strategi mengelola pendapatan ojek online terhadap kesejahteraan keluarga (Studi kasus pada driver Gojek di Pangkalan Mall Basura Jakarta Timur). *Edunomika*, 08(23), 1–14.
- Sabilla. (2024). *Persaingan Tidak Sehat Antar Aplikasi Ojek Online*. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/sabilla-sintha/persaingan-tidak-sehat-antar-aplikasi-ojek-online-23VOnEUB2pJ>
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52–61. <https://doi.org/10.35793/jtmu.v9i2.48746>
- Sahda, F. T., Putri, A. R., & Kurniaty, D. (2023). Harga, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan pada Transportasi Online Maxim terhadap Kepuasan Pelanggan. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2491–2507. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5343>
- Santika, E. F. (2024). *Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023, Gojek Juaranya*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/4e49e3af7a225fe/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>
- Saputra, G. Y., & Agus, R. M. (2021). Minat Siswa Kelas VII dan VIII Dalam Mengikuti Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan SMP Negeri 15 Mesuji. *Journal of Physical Education (JouPE)*, 2(1), 17–25.
- SaThierbach, K. (2023). Pedoman Skripsi - Riset Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 3(1), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056%0Ahttps://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827%0Ainternal-pdf://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005%0Ahttp://dx.doi.org/10.10>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Sopian. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car di Palembang*. 74–84. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v15i2.2410>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (26th

edition).

- Sukwika, T. (2023). Menentukan Populasi dan Sampling. In *Metode Penelitian “Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT”* (Issue August). <https://www.researchgate.net/publication/373137498>
- Supriyadi, D. (2021). *Book Chapter Kepuasan Konsumen Sebagai Kunci Sukses Usaha Book Chapter*. 37–46.
- Suryono, W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) pada Bus Transjakarta. *S1 Manajemen*, 1–20. [http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2677%0Ahttp://repository.stei.ac.id/2677/2/21150000246_Artikel Inggris_2020..pdf](http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2677%0Ahttp://repository.stei.ac.id/2677/2/21150000246_Artikel%20Inggris_2020..pdf)
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. <https://books.google.co.id/books?id=6n6REAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Vu, T., & Khanh, N. (2021). *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction*. November, 0–52. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.17089454>
- Wahju Wibowo, & Imam Nuryanto. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v15i1.808>
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & e-Service Quality in the Digital Edge* (Issue October).
- Widodo, S., Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). Metodologi Penelitian. In *Cv Science Techno Direct*.
- Yasri, N. L., Manajemen, D., Ekonomi, F., Bisnis, D., Bina, U., Siti, B., Awaliah, I., Bina Bangsa, U., & Hidayat, S. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Ojek Online Dan Dampaknya Terhadap Pemberian Rating. *Jurnal Mahasiswa*, 6(1), 23–35. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v6i1.816>
- Yonatan, A. Z. (2023). *Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?* Goodstats.Id. <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx>
- Zahra, N., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(1), 58–63. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i1.50952>
- Zhang, Y., Wang, X., Lu, Y., Wang, T., Li, Y., Song, C., & Duan, J. (2019). *Research on Online Car-Hailing Service Quality Evaluation Based on SERVQUAL*. August 2018, 5438–5449.