

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin A. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 6(9), 1-18.
- Apriyani, D.A. dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen TheLittle A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 51(2), 1-7.
- Aritonang, R. dan Lerbin, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Astikasari, E. (2018). *Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Ojek Online Dan Offline Di Kota Kediri*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Chandra, A. S., Rahyuda, K. dan Suprpti, N.W.S. (2015). Pengaruh E-SERVQUAL Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Repeat Usage Layanan BCA Mobile. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 4(6), 381-399
- Dharmawa, A. dan Wurjaningrum, F. (2014). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 7(3), 207-224
- Fatihudin, D. dan Anang, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gani, A., Suparni dan Lilyani, A.U (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia. *Jurnal Sistem Komputer*. 9(1), 25-34
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. (Edisi Ketiga). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafidz, I. (2018). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Grab Bike di Kota Malang*. Universitas Islam Negeri.
- Iqbal, M. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Adira Quantum Multifinance Cabang Makasar*. Universitas Hasanuddin.
- Jumlah pengguna internet. Diakses pada tanggal 3 Mei 2020 dari <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5fa911794f3e6/pengguna-internet-indonesia-naik-jadi-196-7-juta-peluang-bagi-startup>

- Justitia, A., Rini, S., dan Nadhila, R.A. (2019). Customer Satisfaction Analysis of Online Taxi Mobile Apps. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*. 5(1), 85-92
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey
- Lemeshow, S., David W Hosmer Jr, Janelle Klar, dan Stephen K. Lwanga. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. New York: World Health Organization.
- Lovelock, C.H. dan Wright, L.K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lubis, H., Julaihi W. dan Rahmad D. (2005). Persepsi Pelaku Perjalanan terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Medan. *Jurnal Arsitektur "ATRIUM"*. 2(3). 12-23
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat
- Mar'ati, N.C (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Universitas Negeri Surabaya.
- Maulana, A.S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. 7(2), 113-125
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga
- Murdianto, Y. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603-612
- Napitupulu, D.B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan Webqual Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*. 14(1), 51-64
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004)
- Novandari, W., Sri M.S dan Siti Z.W. (2011). Analisis Kinerja Produk Ukm Batik Banyumas Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Potential Gain Of Customer Value's (Pgcv) Index. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. 18(2), 104-113

- Novia, C. dan Sonja A. (2019). Analisis Komparasi Persepsi Konsumen Pengguna Ojek Online Go-Ride Dan Grab. *Jurnal Bisnis Indonesia*. 10(2), 224-237
- Nugraha, R., Ambar, H. dan Hari A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. 1 (3), 221-231
- Oktaviani, R.W. (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*. 24 (1), 41-58.
- Parasuraman, A., Valarie A. Z., dan Leonard L. B. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality, *Journal of Retailing*, 64 (1), 12–40.
- Pratama, G.Y., dan Aminah, S., (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal*. 5(3), 1-19.
- Presentase pengguna aplikasi transportasi online. Diakses pada tanggal 3 Mei 2020 dari https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=gojek
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ramadhan, R. (2013). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang BSD*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Ruslan, R. (2004). *Metode Penelitian Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma atau Servqual-QFD. *Jurnal Optimasi Teknik Industri*. 1 (1), 91-93.
- Silondae, S. (2016). KETERKAITAN JALUR TRANSPORTASI DAN INTERAKSI EKONOMI KABUPATEN KONAWE UTARA DENGAN KABUPATEN/KOTA SEKITARNYA. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*. 1(1), 49-64
- Simanjuntak, R.A dan Purwasih, Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Quality Function Deployment. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unisbank Ke-3. Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta*, 229-235

- Sinulingga, S. (2011). *Metode Penelitian*. Medan: USU Press
- Spesifikasi Gojek. Diakses pada tanggal 3 Mei 2020 dari <https://www.gojek.com/>
- Sudirman, I.M.S.A.S dan Suasana, I.G.A.K.G (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. 1(4), 473-488
- Sukma, A.A. (2018). *Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Ojek Online di Kota Bogor*. Institut Pertanian Bogor.
- Supriyatna, A. dan Vivi, M. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES*. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*. 3(2), 89-94.
- Syahmer, V. (2013). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment*. Universitas Andalas
- Tjiptono, F (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012) *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, A.D. dan Osa, O.S. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 4(2), 184-194
- Walpole, R. E. dan Raymond H. M. (2011). *Probability & Statistic for Engineers & Scientist* (Ninth Edition). Boston: Prentice Hal
- Wardhani, E.K. (2012) Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal studi Manajemen dan Organisasi*. 3(1). 43-47.
- Wedagama, D.M.P., Putu Alit, S. dan Putu Ciria A.P. (2020). Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang. *Jurnal Spektran*. 8(1), 11-18
- Zamroni, M. dan Gusti, A.K.R.H. (2005). Pentingnya Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dalam memenuhi kepuasan masyarakat (*Society Satisfaction*). *7 articles*. 19(1), 110-123

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L., L. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*. Journal of Marketing, 49, 33-46.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L., L (1990). *Delivering Qualityservice: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The TreePress.

