

## DAFTAR REFERENSI

- Aprilla, I. W., dan Amalia, S. 2019. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 1. ISSN : 2460-8211, <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1611> (Terakreditasi Oleh GARUDA)
- Asosiasi Penyelenggara *Online* Paling sering Digunakan. Di unduh tanggal 9 November 2020, <https://databoks.katadata.co.id/>
- Erica, D dan Rasyid, H. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 19 No.2, Pg : 168-176 (Terakreditasi Oleh GARUDA)
- Fatihudin, Didin dan M. Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Cetakan 1. CV Budi UTAMA. Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hikmah dan Sri. 2018. The Comparison of Level of Customers Satisfaction Toward an Interpersonal Communication Ojek Online and Offline in Batam. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 6 No. 2 Mei 2018: 152-161, p- ISSN: 2337-3997, e-ISSN: 2613-9774 (Terakreditasi Oleh GARUDA)
- Indra, Dolly. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan, Harga Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Bagi Kaum Millenial. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 3(1), 14–35. (Terakreditasi Oleh GARUDA)
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Mangement* 15 th edition. In *Pearson Education, Inc*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016 *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI). 2020. Riset Layanan Goride dan Gocar.
- Musdalifah dan M. Fauzan Noor. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online ( Go-Jek ). *Sebatik*, 3(12), 498–504. (Terakreditasi Oleh GARUDA)

- PUTRI, N. K. 2020. Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi *Online* di Sumatera Selatan. *Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2), 27-42. ISSN:1858-3687, <https://doi.org/10.30630/jam.v15i2.16> (Terakreditasi Oleh GARUDA)
- Radjab, Enny dan Andi Jam'an. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis* (1st ed.). Cetakan 1. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Resusun, A. R., *et. al.* 2019. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek Dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 6030–6036. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26619> (Terakreditasi Oleh GARUDA)
- Sarwono, Jonathan. 2018. Metode Penelitan Kuntitatif dan Kualitatif. Edisi Pertama. *Suluh Media*. Yogyakarta.
- Soromi, R., *et. al.* 2019. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction with GrabBike Online Transportation on Students of the Faculty of Social and Political Sciences, Sam Ratulangi University. *Jurnal administrasi Bisnis*, ISSN : 2338-9605, <https://doi.org/1035797/jab.9.1.2019> (Terakreditasi Oleh GARUDA)
- Sudaryana, Bambang. (2018). *Metode Penelitian Teori dan Praktek Kuantitatif dan Kualitatif*. Cetakan 1. CV BUDI UTAMA. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. ALFABETA, Cv. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Peneiltian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta
- Understanding What Has Changed For The ASEAN Consumer During Covid-19. (2020, Juni). Badan Penelitian Konten Data dan Sosial Blackbox Research.
- Wibowo. (2021, January 26). *Inisiatif J3K*. Jakarta. Detik.net.com