

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Manuela, et al. "Persepsi Masyarakat Tentang Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Kota Manado (Studi Kasus Di Pt. Go-Jek)," *J. Adm. Publik*, vol. 4, no. 51, 2018.
- [2] M. I. Fitrianda, "Digital Digital Repository Repository Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember," 2013.
- [3] Faridah, et al. "STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN OJEK ONLINE (OJOL) GRABBIKE DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA TEGAL Faridah," vol. 8, pp. 127–133, 2018.
- [4] A. Dharmawan and F. Wurjaningrum, "Rancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan metode Servqual, Importance-Performance Analysis, dan Quality Function Deployment pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya," *J. Manaj. Teor. dan Terap.*, vol. 7, no. 3, pp. 207–224, 2014.
- [5] A. R. P. Nuryani, et al. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto , Malang)," *Ftp Unbraw*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2014.
- [6] S. Aji and A. Hidayatullah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," *J. Sist. Inf.*, vol. x, pp. 1–7, 2019.
- [7] V. Adriany, "Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan Dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Jasa GO-JEK Melalui Kepuasan Pelanggan," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [8] J. Jusman, "Jieb : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis," *J. Ilm. Ekon. Bisnis*, vol. 5, no. November, pp. 77–87, 2019.
- [9] L. Hakim and M. R. Sari, "Pt . Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual," vol. 03, no. 02, pp. 59–71, 2018.
- [10] H. Purwati, Astri Ayu, "Analysis of Total Quality Management Service To Customer," *HIRARKI J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 24–33, 2019.
- [11] K. N. Surianto and E. Istriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta," pp. 978–979, 2019.
- [12] D. Hidayatullah, "Bab Ii Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2018.

- [13] M. M. Ulkhaq and M. P. Br. Barus, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera," *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 2, p. 61, 2017, doi: 10.30656/jsmi.v1i2.365.
- [14] D. P. Sari and A. Harmawan, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani)," *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 7, no. 2, pp. 95–104, 2013, doi:10.12777/jati.7.2.95-104.
- [15] R. R. Ranas and A. Mansur, "Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Serqual dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno)," *Telaah Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 119–132, 2013.
- [16] E. Firdian and P. Budi, "Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT . PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang," *J. Ilmu Pengetah. Rekayasa*, vol. 13, no.3, pp.51–60, 2012.
- [17] F. W. Astuti, et al. "Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X Dengan Metode Service Quality," *J. Integr. Sist. Inf.*, vol. 2 (1), no. Jakarta, pp. 28–37, 2015.
- [18] N. Luh, et al. "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," pp. 19–25, 2018
- [19] M. I. Ukkas, "Implementasi skala likert pada metode perbandingan eksponensial untuk menentukan pilihan asuransi," *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, no. November, p. 101, 2017.
- [20] S. Zein, et al. "Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS," *J. Teknol. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2019.
- [21] E. P. Kusumah, "Technology Acceptance Model (TAM) of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Applications," *Integr. J. Bus. Econ.*, vol. 2, no. 1, p. 1, 2018, doi: 10.33019/ijbe.v2i1.47.
- [22] D. M. Miqdad, et al. "Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang (Studi Pada Pelanggan Go-Ride di Kota Madya Malang)," pp. 77–86, 2018.
- [23] D. Pakadang, "Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Rumah Sakit Gunung Maria Di Tomohon," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 4, pp. 213–223, 2012.
- [24] A. Toyib, "Aplikasi e-learning berbasis website Sekolah Tinggi Manajemen dan Ilmu STMIK MUSIRAWAS Lubuklinggau," *Stmik-Mura*, vol. 2, no. 1, p. (halaman 35-44), 2017.
- [25] N. Ridha, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian," *J. Hikmah*, vol. 14, no. 1, pp. 62–70, 2017.

- [26] J. Onibala, et al. "Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Go-Jek Dan Grab-Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat) Comparative Analysis of Customer Satisfaction and Service Quality of Go-Jek," vol. 8, no. 3, pp. 41–50, 2020.
- [27] I. Saerang, et al. "Analisis Rasio Likuiditas, Aktivitas, Dan Profitabilitas Terhadap Return Saham Perusahaan Wholesale Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 2, no. 3, 2014, doi: 10.35794/emba.v2i3.5730.
- [28] A. D. Ratnasari, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop Di Kota Samarinda," *J. Adm. Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 122–134, 2017.
- [29] H. Pasaribu and R. Sari, "Analisis Tingkat Kecukupan Modal Dan Loan To Deposit Ratio Terhadap Profitabilitas," *J. Telaah dan Ris. Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 114–125, 2011.
- [30] M. Mona, et al. "Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud," *d'CARTESIAN*, vol. 4, no. 2, p. 196, 2015, doi: 10.35799/dc.4.2.2015.9211.
- [31] M. Muiz, et al. "Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen GrabBike Online di Kota Malang)," *J. Ris. Manaj.*, vol. 08, pp. 186–199, 2019.
- [32] S. Jamarnis and F. Susanti, "Pengaruh Harga Dan Periklanan Melalui Internet Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sabun Merek Lux Pada Mahasiswa Stie 'Kbp' Padang," 2019, doi: 10.31227/osf.io/xz3d8.
- [33] A. F. Ramadhan and D. Amanda Zuliestiana, "Analisis Pemanfaatan Youtube Sebagai Social Media Marketing Go-Jek Dalam Mempengaruhi Minat Beli Dan Loyalitas Terhadap Brand," *J. Mitra Manaj.*, vol. 3, no. 4, pp. 273–285, 2019.
- [34] Sugiyono, "Metodologi Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D," *Univ. Pendidik. Indones.*, vol. 1, no. Metodologi Penelitian, pp. 1–58, 2010.
- [35] Diah Meidatuzzahra, "Avesina Vol.13 No.1/Juni 2019 <http://e-journal.unizar.ac.id>," *Avesina*, vol. 13, no. 1, 2019.
- [36] D. E. Hendrianto, "Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan," *Indones. J. Netw. Secur.*, vol. 3, no. 4, pp. 57–64, 2014.
- [37] P. Utami and A. Mubarak, "Parenting Model of Child Related To Internet Usage in Asia," *Pros. Nas. Psikol.*, vol. 2, pp. 1–9, 2018.

- [38] M. Y. Simargolang and N. Nasution, "Aplikasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis WEB (Studi Kasus : Pelangi Laundry Kisaran)," *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 1, p. 9, 2018, doi: 10.36294/jurti.v2i1.402.
- [39] G. Fergiawan Listianto, et al. "KONVEKSI SERAGAM DRUMBAND DI PEKON KLATEN GADINGREJO KABUPATEN PRINGSEWU Program Studi Manajemen, STIE Trisna Negara, OKU Timur," vol. 8, pp. 146–152, 2017.
- [40] W. Anindhita, et al. "Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI TEPAT GUNA PADA BISNIS TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)," vol. 2, pp. 712–729, 2016.
- [41] D. Kurnia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar," *Universitas Negeri Makassar*, vol. 4, pp. 9–15, 2017.
- [42] M. Bilondatu, "Motivasi, Persepsi, Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha Di Minahasa," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 3, pp. 710–720, 2013.
- [43] W. Kosasih, et al. "Integrasi E-Servqual, Model Kano, dan HOQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online," *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 9, no. 3, pp. 163–170, 2020, doi: 10.26593/jrsi.v9i3.4043.163-170.