

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nor Soleh, Cicik Harini, D. (2018). The Effect Of Service Quality, Price And Trust To Customer Satisfaction Users Of Transportation Services Online Ojek (Study On Customers Of Gojek In Semarang City).
- Amajida, F. D. (2016). Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online “Go-Jek” Di Jakarta. *Informasi Kajian Ilmu Komunikasikajian Ilmu Komunikasi*, 46(1), 115–128. <https://doi.org/10.21831/Informasi.V46i1.9657>
- Budijaji, W. (2013). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale And The Number Of Responses In Likert Scale), 2(2), 127–133.
- Cahya, Diah Ayu Novitasari, Se. B. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Delivery Order Lamongan Dengan Menggunakan Metode Service Quality, *Iii*(1), 651–656.
- Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta, *Xvi*(2).
- Gulla, R., Oroh Sem George, & Ferdy, R. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn, 3(1), 1313–1322.
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang), 3(1).
- Hartono, V. (2018). Web Site Perpustakaan Stikom Dinamika Bangsa Menggunakan Metode Servqual.
- Haryono, R. (2013). Analisis Pengaruh Servqual, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (Studi Kasus : Bank “X”). *Jurnal Sains Dan Seni Pomits*, 2 No.2(2), D153–D158.
- Ida Farida , Achmad Tarmizi, & Y. N. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online. *Riset Manajemen*, 1(1), 31–40.
- I Putu Mega Juli Semara Putra, I. P. E. A. (2016). Pengaruh Pengetahuan Akuntansi Dan Jiwa Kewirausahaan Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi Dalam Pengambilan Keputusan Investasi, (11), 259–265.
- Jalil, I. (2017). Pengaruh Promotion Mix Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Customers Trust Serta Dampaknya Pada Loyalitas, *Iii*(1).

- Janie, D. N. A. (2012). *Statistik Deskriptif Dan Regesi Linear Berganda Dengan Spss*.
- Kesuma, D. P. (2014). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual, 178–183.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan, *4*(2), 95–100.
- Lusiana, N., 1, Kurniawati, L., 1, Mulyanto, A. B., & 1. (2016). Analisis Miskonsepsi Siswa Pokok Bahasan Momentum Dan Impuls Di Kelas Xii Ipa.4 Sma Negeri 4 Lubuklinggau.
- Mahesa, D. (2010). Analisis Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Pt. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java)).
- Marlindawati. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method, (12), 185–188.
- Maulana, R., & Kurniawati, K. (2014). Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Website Koren Denim), *13*(2), 117–129.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Model Service Its Quality and Implications for Future Research, *49*(4), 41–50.
- Pradipta Angga Saputra, A. N. (2017). Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga, *15*, 63–71.
- Rachmawati, S.(2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Go-Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa UII)
- Rahmawati, H. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa / I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*, *13*(2), *13*(2), 121–128.
- Rini Dwiheyani, L. F. T. (2009). Pengaruh Profitabilitas Terhadap Dividend Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia.
- Sawlani, D. K. (2015). Pengaruh Kualitas Website, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online Oleh Konsumen Zalora Di Jakarta,

1-67.

Setyaningsih, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Go-Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa Uii).

Sugiyono. (2017). Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.

Susanto, S. (2017). Statistik Multivariat Dengan SPSS. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan, *1*, 63-79.