

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler and Keller. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen*.
- Kotler dan Keller. (2017). Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta. In *e – Jurnal Riset Manajemen*.
- Lupiyoadi. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. In *Salemba Empat*. <https://doi.org/10.1002/cb.84>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran dan Implementasi. *PT. Prehallindo*. Jakarta. <https://doi.org/10.1126/science.1084956>
- Sugiyono. (2017). Penelitian Kuantitatif. *Pemaparan Metodenelitian Kuantitatif*.
- Suliyanto. (2011). Analisis Regresi Berganda. In *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS*.
- Sunyoto, P. K. dan. (2013). Kajian Teori, Kepuasan Konsumen. *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tjiptono. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen*.
- Tjiptono. (2013). Kepuasan Konsumen Menurut Para ahli. *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode*

Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano. Yogyakarta: BPFE.

Fauji, Ricky. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Go-Jek, Studi Kasus pada Konsumen Go-Jek Pengguna Layanan Go-Ride di Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

Ikasari, Ajeng Utami, Sri Suryoko dan Sendhang Nurseto. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus pada penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang). *Jurnal*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Sintya, Lumintang Intan, Lopian S.L.H.V. Joyce., Maruntu Merlyn M. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratu Langi.

Pratama, Yosi. 2015. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Po. Rosalia Indah Di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal*. Fakultas Ekoni Universitas Slamet Riyadi.

Mar'ati, Nafisa Choirul dan Tri Sudarwanto. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online, Studi Kasus pada Konsumen Gojek di Surabaya. *Jurnal*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Ardela, Fransiska. 2017 "Lebih Murah Mana: Harga Ojek Online Gojek, Grab atau Uber?". www.finansialku.com. (diakses tanggal 21 Maret 2020 pukul 20.35).

Gojek Indonesia. 2019. "Cara Pesan GO-JEK / Order & Cara Menggunakan Aplikasi Untuk Layanan Lainnya". Gojek.com. (diakses tanggal 22 Maret 2020 pukul 14.00).

Benedictus , Pascal Kurniawan (2019) *Pengaruh Service Quality dan Online Servicescape Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Brand Image (Studi kasus pada Mahasiswa FISIP Undip Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek)*. Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Sciences Diponegoro University

<https://www.go-jek.com> (diakses 08 Maret 2020 pukul 19.55).

http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2 (diakses 2 Maret 2020, pukul 20.40).

<https://www.go-jek.com/go-ride/> (diakses tanggal 30 April 2020 pukul 07:25).

<https://www.go-jek.com/go-food/> (diakses tanggal 30 April 2020 pukul 08:39).

