

DAFTAR PUSTAKA

- Amajida, FD. 2016. Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online “Go-Jek” di Jakarta. *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*. Vol 46. No 1, hal 115-127.
- Anindhita, W., Arisanty, M., Rahmawati, D. 2016. Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniiasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi). *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC Universitas Bakrie*, Jakarta. 2-3 Mei 2016
- Antasari, AS., Kertahadi dan Riyadi. 2013. Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 1 No. 2, hal 1-9.
- Armesh, H., H. Salarzehi, NM. Yaghoobi, A.Heydari and D. Nikbin. 2010. The Effects of Security and Privacy Information on Trust and Trustworthiness and Loyalty in Online Marketing in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*. Vol 2 (2). 223-234
- Chetanont, Sasitorn. 2016. Quality Perception of Public Taxi Services towards Satisfaction in Using among Foreign Tourists : The Case Study of Taxis in Bangkok. *Journal of Economics, Business and Management*. Vol. 4, No. 8, pp. 499-503.
- Eid, MI. 2011. Determinants of E-commerce Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in Saudi Arabia. *Journal of Electronic Commerce Research*. 12 (1). 78-93
- Emmywati. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan yang Terdiri dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. Vol 1 No 3, hal 184-191.
- Heidari, VR., Sohrabi, T., Maleki, M. 2016. Investigating the Effect of Social Interaction and Comfort on the Customer Satisfaction : Effect of Moderating Customer Experience. *International Journal Of Humanities And Cultural Studies*, pp. 1596-1609.
- Jafaar, Siti Nurafifah, Pan Ein Lalp, and Mohaini Mohamed. 2012. "Consumers' Price Perceptions, Attitudes and Purchase Intention towards Private Label Foods Products in Malaysia". *Asian Journal of Business and Management Sciences* Vol. 2 No. 8, pp. 74-87.

- Januarko, MU., Adiwibowo, B., Kusumawati, MD. 2018. Effect Product Quality, Price Perception, Customer Satisfaction Batik Betawi Loyalty in Jakarta. *IOSR Journal of Business and Management*. Vol 20, (8), pp 01-07.
- Kassim, N.M. and Abdullah, N.A. 2008, "Customer Loyalty in E-commerce Settings: An Empirical Study", *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 3, pp. 275–290.
- Kurnianti, AW. 2017. Komunikasi Pemasaran Transportasi *Online* NGuberJEK. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. Vol 1, No 1, hal. 69-84.
- Kusdiyah, Ike. 2012. “Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan (Studi Kasus Erha Clinic Surabaya)”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1, Hal. 25-32.
- Laurent, F. 2016. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*. Vol 4 No 2, hal 95-100.
- Lenzun, J, dkk. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal Emba Vol.2 No.3 September 2014, Hal.1237-1245*
- Mar’ati, NC. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Vol 3 No 3, hal 1-12.
- Nasution, MN. 2010. *Manajemen Mutu terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Ningsih, Y dan Suryalena. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Padang Pariaman. *JOM FISIP*. Vol. 5 No. 1, hal 1-5.
- Ok, S and Hengsadeekul, T. 2018. Customer Satisfaction on Service Quality of Bus Transport: A Survey of Passengers from Phnom Penh to Poipet in Cambodia. *Journal of Social Science Studies*. Vol. 5, No. 2, pp. 114-131.
- Probohudono, AN. 2009, Dampak *Privacy* terhadap *E Vendor Trust* Konsumen di Sistem *e-commerce*. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, Vol. 7, No. 1, hal : 29– 36
- Putri, L.F.S dan Mahendra, I. 2017. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*. Vol 13 No.1, hal 136-144.

- Roca, JC., JJ. Garci'a and JJ. de la Vega. 2009. The Importance of Perceived Trust, Security and Privacy in Online Trading Systems. *Information Management & Computer Security*. Vol 17 (2). pp. 96-113
- Safitri, YH. 2017. Security and Ease of Use Effect on Customers' Satisfaction Shopping in Tokopedia. *Journal of Resources Development and Management*. Vol.33 No 1, pp. 20-29.
- Saragih, JR dan Widiyanto, I. 2013. Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Implikasi pada Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Warung Makan dan Lesehan Andheng–Andheng Tembalang). *Diponegoro Journal of Management*. Vol 2, No 2, hal 1-10.
- Sawitri, NP, Yasa, N.K.Y dan Jawas, A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, hal 1-9.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. (Alih Bahasa Zulkifli Kasip. Index. Jakarta.
- Sukma, AA. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Melalui *Social Networking Websites*. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol 1 No 1, hal 1-11
- Swastha, B dan Irawan. 2008 *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjini, S.S.A, dan Baridwan, Z. 2012. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking. Malang: Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. Vol 1 No 1, hal 1-21.
- Tjiptono, F. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Utami, SS. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 9, No. 1, hal. 33 – 44.
- Zakaria, SI dan Astuti, S.R.T. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus pada Pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta). *Diponegoro Journal Of Management*. Vol 2, No 3, hal 1-8.