

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Model Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPPE.
- Angela, B., Pangemanan, S., & Rumokoy, F. (2018). analysis of consumer decision making before and after word of mouth promotion in Manado (case study of Gojek services). *Jurnal EMBA*, 141-150.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). The influence of service quality on customer satisfaction in forming customer loyalty. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* , 17(2), 114-126.
- Budiyono. (2006). *Statistika Dasar Untuk Penelitian*. Universitas Sebelas Maret : Surakarta.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 2-19.
- Darmadi, H. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Fahrudin, M. F., & Yulianti, E. (2015). Pengaruh promosi, lokasi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian nasabah Bank Mandiri Surabaya. *Journal of Business and Banking* , 149-162.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Harsono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Sukoharjo CV. Jasmine.
- Haryanto, E. (2013). kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat manado. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 750-760.
- Kaligis, E., Mananeke, L., & Jan, A. H. (2017). analysis of the quality of library services at the library and archives department of the city government Kotamobagu. *Jurnal EMBA*, 1558-1559.
- Mambu, E. (2015). The Influence Brand Image, and Service Quality Toward Cosumer Perchage Intention of Blue Bird Taxi Manado. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(4), 645-653.
- Maulana, A. S. (2016). The Influence Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction PT. TOI. *Jurnal Ekonomi* , 113-125.
- Murdianto, Y., Rochmawati, I. R., & Perdanakusuma, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Serqual (Studi Kasus Gojek Kota Semarang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 603-612.

- Panjaitan, I. (2016). pengaruh pelayanan dan harga pada gojek terhadap kepuasan konsumen dengan minat sebagai variabel moderating (studi kasus pada mahasiswa universitas 17 Agustus 1945 Jakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19(12), 43-54.
- Pasharibu, Y., Pramita, E. L., & Febrianto, S. (2018). Price, Service Quality and Trust on Online Transportation Towards Customer Satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , 21(2), 240-262.
- Pradopo, L. R., & Adhiansyah, R. M. (2019). Analisis Strategi Kualitas Pelayanan untuk Peningkatan Rasa Kepuasan Konsumen pada PT. Gojek (Studi Kasus Pelayanan Kasus). *journal of information system, applied, management, accounting and research*, 27-32.
- Puspita, B., Musriha, & Noviandari. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas terhadap Kepuasan Konsumen Properti Rumah Di Citraland Surabaya. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 533-543.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek . *Jurnal Ecodemica*, 210-223.
- Ratnasari, R. T., & M, A. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Cetakan I.Ghalia Indonesia.
- Rizan, M., Yulianti, D., & Rahmi. (2015). the influence of price and service quality of brand image and its impact on customer satisfaaaction Gojek (students study on a state university of jakarta). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 639-667.
- Sari, M. R., & Lestari, R. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutif Argo Parahyangan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 30-44.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 4-10.
- Sitinjak, I. (2018). Pengaruh Kewajaran Haraga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online (Go-Ride) PT. Gojek Indonesia (studi Empiris pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan). *Jurnal Ilmiah Simantek*, 50-63.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* . Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, H. (2009). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.