

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, A. & Artaya, I. P. (2018). Persepsi Nasabah tentang Ketanggapan, Keramahan, Keandalan, Komunikasi, dan Mengerti Nasabah terhadap Pelayanan bagian Prioritas PT. Bank Central Asia Surabaya. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. 1(2), 119-130.
- Assegaf, S. B., & Pranoto, S. O. (2020). Price Determines Customer Loyalty in Ride-Hailing Services. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*. 4(3), 453-463.
- 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.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed*. (Fawaid, Trans). Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar. (Karya asli terbit pada 2009).
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approachs*. California: Sage Publications.
- Dewi, R. K. (2019, November 01). Saat Jasa Transportasi Online Kian Menjamur... diperoleh dari <https://www.kompas.com/tren/read/2019/11/01/061500365/saat-jasa-transportasi-online-kian-menjamur-?page=all>
- Darmawan, A., Artiningsih, M., & Prasetya, F. A. (2019). Nadiem Makarim : Cerita Masa Kecil, Jatuh Bangun Gojek, dan Pengabdian Bagi Negeri.
- Eko, J. F. A. (2013). Strategi Keunggulan Bersaing pada Diva Laundry dalam Menghadapi Persaingan Antar Usaha Jasa Laundry di Mojokerto. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2 (1), 1-16.
- 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. 1 (3), 184-191.

- Gerson, R. F. (2010). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (Widyaningrum, Trans). Jakarta, Indonesia: PPM. Yogyakarta: Andaliman Books.
- Harahap, G. & Fatmawaty. (2020). Model Pembangunan Pertanian Pola Interaksi dan Interdependensi Dalam Memanfaatkan Fasilitas Pelayanan Sosial Ekonomi di Kabupaten Serdang Bedagai. *BEST Journal*. 3(2), 141–147.
- Harsono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Sukoharjo: Jasmine.
- Hartono, J. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Andi.
- Indriati, D. P. (2019). *Analisis Pendapatan Taksi Citra Perdana Kendedes Sebelum dan Sesudah Adanya Taksi Online di Kota Malang*. Skripsi. University of Muhammadiyah Malang.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Klasika, K. (2020). 7 Solusi Utama Gojek untuk Hidup Lebih Mudah. Diperoleh dari <https://adv.kompas.id/baca/7-solusi-utama-gojek-untuk-hidup-lebih-mudah/>
- Kurniati, A.W. (2017). Komunikasi Permasaran Transportation Online Nguberjek. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. 1 (1), 69-84.
- 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*, 3 (3), 1-12.
- Mardikawati, W. & Farida, L. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (1), 64-75.
- Margretta, J. (2014). *Understanding Michael Porter: Panduan Paling Penting tentang Kompetisi dan Strategi*. (Diana, Trans) Yogyakarta, Indonesia: Andi. (Karya asli terbit pada 2012).

- Phuoc, D. Q. N., Su, D. N., Tran, P. T. K., Le, D. T. T., & Johnson, L. W. (2020). Factors Influencing Customer's Loyalty towards Ride-Hailing Taxi Services – A Case Study of Vietnam. *Transportation Research, Part A* 134, 96-112.
- Priansa, J. P. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima: Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Rachman, G. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi Online Go-Car Wilayah Banyuwangi*. Skripsi. Universitas Jember.
- Safitri, M. (2015). Tinjauan Hukum Persaingan Usaha Terhadap Konflik Antara Taksi Konvensional dan Taksi Online. *Keadilan Progresif*. 6 (2). 138-149.
- Setioko, A. R., Iskandar, S., Raharjo, Y. C., Soedjana, T. D., Murtisari, T., Purba, M., Estuningsih, S. E., Sunandar, N., & Sarosa, D. (2014). Model Usaha Ternak Itik dalam Sistem Pertanian dengan Indek Pertanaman Padi Tiga Kali per Tahun IP Padi 300): 1. Pengaruh Timbal Balik antara Peternak dan Petani. (2014). *JITV*. 5 (1), 276-278.
- Silalahi, S. L. B., Handayani, P. W., & Munajat, Q. (2017). Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK. *Procedia Computer Science*. 124. 487-495. doi: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.181>
- Tangkilisan, H. & Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana
- Taslimah, N. (2019). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Gojek dengan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tribowo, A. (2019, April 21). Menyikapi Tuntutan Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Pariwisata Indonesia. Diperoleh dari <https://www.kompasiana.com/akbartribowo8028/5cbc18cccc528364637489d2/menyikapi-tuntutan-perkembangan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-industri-pariwisata-indonesia?page=all>
- Wijayanto, D. (2018). *Go-Jek For Every Need*. Surakarta: Metagraf.

- Wiryawan, F. (2019). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Taksi Online (Go-Car) Di Kota Surakarta. *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yen, B. T. H., Mulley, C., & Tseng, W. (2018). Inter-modal competition in an urbanised area: Heavy rail and busways. *Research in Transportation Economics*. 69 (1), 77-85. doi: <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2018.04.007>
- Zell. E. (2019, Maret 4). Mencoba GOJEK di Singapura! Mahal gak ya?? [Video file]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=1jefK3raLwg>