

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Rindi. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Muslim Terhadap Pelayanan Ojek Online (Grab) (Studi Masyarakat Kelurahan Pekan Sabtu Provinsi Bengkulu). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri.
- Alfonsius. 2020. Pelayanan Transportasi Online di Era New Normal. *Journal of Accounting & Management Innovation*. Vol. 4, No. 2. p. 76-90.
- Anggriana, Rina, Nurul Qomariah dan Budi Santoso. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*. Vol. 7, No. 2. p. 137-156.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia. 2019. *Statistik Pendapatan Februari 2019*. Jakarta.
- Daryanto, dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gojek. 2021. *Tarif Go Car Per Km 2021 di Berbagai Daerah Baru*. Ojek Online.co.id.
- Hadiwardoyo, Wibowo. 2020. Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Journal of Business and Entrepreneurship*. Vol. 2, No. 2. p. 83-92.
- Husamah. 2015. Blanded Project Based Learning; Metacognitive Awareness of Biology Education. *Journal of Education a Learning*. Vol. 9, No. 4. p. 275-276.
- Kotler dan Amstrong. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. England: Pearson Education, Inc.

- Kotler Philip and Keller Kevin. 2011. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevine Lane. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. United State of America: Pearson Education Limited.
- Lovelock, Christopher and Wirtz, Jochen. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mardikawati, Woro dan Farida Naili. 2013. Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2, No. 1. p. 64–75.
- Murti, Bhisma. 2016. *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi*. Cetakan I. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Jakarta.
- Resusun, Antonius Ricky, Altje Tumbel dan Yunita Mandagie. 2019. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat. *Jurnal EMBA*. Vol. 7, No. 4. p. 6030-6036.
- Rosmayati, Siti, Acai Sudirman, Anne Haerany, Opan Arifudin, Khairul Rijal, Syafika Alaydrus, Fenny D. Rusmana, Syamsuriansyah, Ita Musfirowati Hanika dan Lucky Nugroho. 2020. *Perilaku Konsumen dan Perkembangannya di Era Digital*. Cetakan Pertama. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sahrul, Satrio Aji Alfi Hidayatullah dan Elvin Leander Hadisaputro. 2019. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework. *j-sim: Jurnal Sistem Informasi*. Vol. 2, No. 2. p. 47-53.
- Sanny L, Larasathy K, Claudia R dan Widarman B. 2019. The Customer Satisfaction of Online Transportation in Indonesia. *IOP Conf. Series: Journal of Physics: Conf. Series 1175*. 1st International Conference on Advance and Scientific Innovation (ICASI). p. 1-7.
- Santoso, Adhi Setyo dan Liza Agustina Maureen Nelloh. 2017. User Satisfaction and Intention to Use Peer-to-Peer Online Transportation: A Replication

- Study. *Procedia Computer Science* 124. 4<sup>th</sup> Information Systems International Conference. p. 379-387.
- Saputra, Yovan Sawir dan Shinta Wahyu Hati. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Wakjek) di Kota Batam. *Journal of Applied Business Administration*. Vol. 1, No. 1. p. 96-121.
- Sari, D. P., dan Atiqoh, N. S. 2020. Hubungan Antara Pengetahuan Masyarakat dengan Kepatuhan Penggunaan Masker Sebagai Upaya Pencegahan Penyakit Covid-19 di Ngronggah. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*. Vol. 10, No. 1. p. 52–55.
- Setyaningsih, Erlin, Ego Ismawan dan Taufik Hidayat. 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan. *J-Sim: Jurnal Sistem Informasi*. Vol. 3, No. 1. p. 33-38.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan ke-8. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi, David Dean, Christopher Gan, Suwatno, Brendan T. Chen dan Alouysius Michael. 2020. An examination of satisfaction towards online motorcycle taxis at different usage levels. *Case Studies on Transport Policy*. Vol. 9, No. 1. p. 984-991.
- Sumartini, Lilis Cucu dan Dini Fajriany Ardining Tias. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis*. Vol. 3, No. 2. p. 111-118.
- Sutarso, Bagus Mohamad Gandhi. 2008. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Study Kasus PT. PLN (Persero) di Wilayah Semarang). *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen. Semaang: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2015. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Yunus, Mahmud, ETTY Soesilowati, Dewi Liesnoor Setyowati dan Thriwaty Aرسال. 2020. *Profesionalisme Driver Transportasi Online*. Cetakan Pertama. Banyumas: CV. Pena Persada.