

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, V.B.S & Suryawardana, E. (2018). Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek Online Di Semarang. *Majalah Ilmiah Solusi*. Vol. 16 , No. 4. Hal. 59-78
- Alwie, A.F & Rahayu, D.D. (2009). Analisis Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Terhadap Layanan Hypermart Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 17 , No. 2. Hal. 21-27
- Aritonang, In Triana Devi. (2019). *Gambaran kepuasan konsumen pada pengguna layanan gojek di kota Medan*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara.
- Astikasari, Eky. (2018). *Perbandingan kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ojek online Dan Offline Di Kota Kediri*. Artikel Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri
- Azwar, S. (2007). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cengiz, E. (2010). Measuring Customers Satisfaction: Must Or Not?. *Jurnal Of Naval Science And Engineering*. Vol. 6 , No. 2. Hal. 76-88
- Deccasari, Dwi D. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada jasa transportasi ojek *online* (studi kasus pada konsumen gojek malang). *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol. 12 , No. 12. Hal. 54-64
- Dewi, S.R & Sumbogo, I.A. (2018). Kajian tingkat kepuasan konsumen gofood di Jakarta, dengan tinjauan pengaruh bauran promosi dan kualitas layanan. *Jurnal National Conference Of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry For Economic Development*. Universitas Bunda Mulia
- Irawan, D & Japariato, E. (2013). Analisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel *intervening* pada pelanggan restoran por kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1 , No. 2. Hal. 1-8
- Junaidi, S & Dharmmesta, B.S. (2002). Pengaruh ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisini Indonesia*. Vol. 17 , No. 1. Hal. 91-104

- Kharisma, F.N. (2018). Analisis pengaruh service quality dan perceived value terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan gojek di Yogyakarta. *Jurnal Pemasaran*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
- Kholidiyah, U. (2013). *Hubungan antara intensitas bermain game online dengan Kecerdasan Emosi*. Naskah Publikasi. Surakarta : Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Khurshid, R, dkk. (2012). Service quality and customer satisfaction in public transport sector of pakistan: an empirical study. *International Journal Of Economics and Management Science*. Vol. 1 , No. 9. Hal. 24-30
- Kotler, P & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* . PT. Gelora Aksara Pratama
- Kramajaya, M.A.F. (2019). *Hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan driver dengan kepuasan pelanggan gojek*. Naskah Publikasi. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kurnianti, A.W. (2017). Komunikasi pemasaran transportasi online nguberjek. *Jurnal Komunikasi dan kajian media*. Vol. 1 . No. 1. Hal. 69-85
- Kurniawati, dkk (2019) Pengaruh kualitas pelayanan, efisiensi, dan harga transportasi berbasis online gojek terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pada masyarakat malang raya). Vol. 13. No. 4
- Kusuma, D.R. (2019). *Survei KKI: masyarakat lebih pilih pakai gojek dari pada grab*. Kumparan Bisnis.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mandasari, V & Tama, B.A. (2011) Analisis kepuasan konsumen terhadap restorat cepat saji melalui pendekatan data mining : studi kasus XYZ. *Jurnal Generic*. Vol. 6. No. 1. Hal. 25-28
- Mandraguna, W, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK (Studi Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jekl Surakarta*. Naskah Publikasi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Mar'ati, N.C & Sudarwanto, T. (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

- Mutia, A.M & Syafitri, L. (2015). Analisa perbandingan kepuasan konsumen terhadap pelayanan, harga jual dan kualitas produk belanja online dan belanja secara langsung (offline) pada mahasiswa febi uin sulthan thaha saifuddin jambi. *Jurnal Ekonomi*.
- Nawang Sari, Sri & Budiman. (2008). Kepuasan konsumen dan kesetiaan terhadap merek. *Jurnal Psikologi*. Vol. 1 . No. 2. Hal. 97-103
- Novita, D & Suyasa, T. (2009). Brand image cafe x: cerminan kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 11 , No. 1. Hal. 80-93
- Pradopo, L.R & Adhiansyah, R.M. (2019). Analisis strategi kualitas pelayanan untuk peningkatan rasa kepuasan konsumen pada pt go-jek (studi kasus pelayanan go-food). *Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*. Vol. 3 No. 3
- Rosyidi, M.A. (2018). *Pengaruh brand image, kualitas layanan dan word of mouth terhadap kepuasan konsumen transportasi online go-jek di kabupaten jember*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.
- Sabran, Ahmad. (2017, 05 12). *YLKI: Ini Hasil Lengkap Survei Transportasi Online, 41% Pengguna Pernah Dikecewakan*. Warta Kota
- Saputra, Y.S & Hati, S.W. (2017). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan ojek online (wakjek) di kota Batam. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 1. No. 1. Hal. 96-121
- Sihombing, I.L. (2015). *Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada kelas eksekutif KMP Jatra I di PT.ASDP Indonesia ferry (persero) cabang merak-bakauheni*. Naskah Publikasi. Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta
- Suhaji. (2008). Pengaruh persepsi kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan flexi di kota semarang dengan intervening kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1 , No. 1
- Taslimah, N. (2019). *Hubungan antara kualitas pelayanan go-jek dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa psikologi universitas muhammadiyah surakarta*. Naskah Publikasi. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Thomas, V.F. (2019). *Survei Alvara Ke Milenial: GO-Jek Unggul di 3 Layanan Digital*. Tirto.id

Tjiptono, F.,dkk. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tresiya, D., Djunaidi., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota kediri. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 1, No. 2. Hal. 208-224

Tumuwe, R. (2018). Pengguna ojek online di kalangan mahasiswa universitas sam ratulangi manado. *Jurnal Holistik*. Tahun XI. No. 21A. Hal. 1-19

