

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat. (2022). Gojek vs Grab, Mana yang Konsumennya Lebih Banyak?. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/08/gojek-vs-grab-mana-yang-konsumennya-lebih-banyak>, diakses 03 Oktober 2023.
- Akbar, Rachmawati, Widhiandono, & Ikhsani. (2023). Analisa Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Bloods Clothing di Barlingmasca). *Journal of Economics, Management, Business and Accounting (JEMBA)*, 3(2), 151-163.
- Anggraini & Alhemp. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930.
- Chandra, Teddy. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 2020
- Devianti. (2018). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Gojek Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(1).
- Efendi & Lubis. (2022). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ritel. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 12(1), 21-36.
- Fakhrudin, Roellyanti, & Awan. (2022). Bauran Pemasaran. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Firmansyah, M. A. (2023). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning & Strategy*. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah. (2023). Gopay Gojek Error Hari Ini 2023 Tak Bisa Top Up & Gofood, Metode Pembayaran Tak Muncul, Gangguan Sampai Kapan?. <https://beritadiy.pikiran-rakyat.com/citizen/pr-706770770/gopay-gojek-error-hari-ini-2023-tak-bisa-top-up-gofood-metode-pembayaran-tak-muncul-gangguan-sampai-kapan?page=all>, diakses 28 Mei 2024.
- Fransiska & Aquinia. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 4(1), 56-64.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Granita. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 1(1), 48-55.
- Hariyanto. (2016). Buku Komunikasi Pemasaran. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Herawati & Raihanah. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan

- Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391-1406.
- Himawati. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216-230.
- <https://www.gojek.com/id-id>
- <https://www.padamu.net/>
- Ibda, F. (2015). Perkembangan kognitif: teori jean piaget. *Intelektualita*, 3(1).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Jayanti & Werdiasih. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan, Komunikasi dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Online Gojek. *Jurnal Ekonomi*, 13(1), 29-42.
- Kasinem. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler & Amstrong, (2018) "Manajemen Pemasaran Edisi 17 Jilid 1 Jakarta." In Erlangga, 737
- Kotler & Keller (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. Harlow: Pearson Education Limited
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16 e Globa).
- Kurniawan & Hildayanti. (2019). Analisis citra merek, harga, pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen di kota palembang (studi kasus konsumen grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86-102.
- Laksana. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV. Al Fath Zumar
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Mardjani & Mangantar. (2023). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Transportasi Online (Studi Kasus Gojek dan Maxim di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 942-952.
- Maryanto & Kaihatu. (2021). Customer loyalty as an impact of perceived usefulness to grab users, mediated by customer satisfaction and moderated by perceived ease of use. *Binus Business Review*, 12(1), 31-39.

- Munawaroh. (2024). Kasus kehilangan MacBook Pro di Jakarta: Keluhan warga yang pesannya di Tokopedia dengan pengiriman Gojek viral di media sosial. <https://www.lombokinsider.com/nasional/15512346063/kasus-kehilangan-macbook-pro-di-jakarta-keluhan-warga-yang-pesanan-di-tokopedia-dengan-pengiriman-gojek-viral-di-media-sosial>, diakses 28 Mei 2024.
- Nashar. (2014). Dasar Dasar Majemen. *Pena Salsabila*, 2.
- Nayzuko. (2023). Hati-Hati Penipuan Modus Lama Konsep Baru untuk Kuras Pendapatan Driver Ojek Online. <https://www.dkylb.com/terkini/3188646474/hati-hati-penipuan-modus-lama-konsep-baru-untuk-kuras-pendapatan-driver-ojek-online>, diakses 28 Mei 2024
- Nuralam. (2017). *Etika pemasar dan kepuasan konsumen dalam pemasaran perbankan syariah*. Universitas Brawijaya Press.
- Nusharatu. (2024) Tanggapi Hoax Penumpang Ditodong, Gojek Tegaskan Komitmen Keamanan. <https://news.detik.com/berita/d-7204722/tanggapi-hoax-penumpang-ditodong-gojek-tegaskan-komitmen-keamanan>, diakses 1 Agustus 2024
- Peter & Olson. (2018). Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran. Salemba Empat.
- Pratama, Y., Fachrurazi, F., Sani, I., Abdullah, M. A. F., Noviany, H., Narulita, S., ... & Islam, D. (2023). Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran: Analisis dan Strategi Di Era Digital. Eurika Media Aksara
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Alfabeta : Bandung
- Putra. (2024). Keuntungan Berlangganan GoFood Plus Tidak Sesuai Realita. <https://mediakonsumen.com/2024/03/15/surat-pembaca/keuntungan-berlangganan-gofood-plus-tidak-sesuai-realita>, diakses 28 Mei 2024
- Rahayu. (2022). Analisis Promosi Dan Kualitas Pelayanan Gocar (Gojek) Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Masyarakat Cengkareng Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 58-72.
- Ratno. (2019). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Literasi Teknologi Terhadap Minat Penggunaan Surat Pemberitahuan Tahunan Elektronik Dalam Pelaporan Pajak (Di Yogyakarta). *Jurnal Statistika Industri Dan Komputasi*, 4, 32–32.
- Riadi & Mapparenta. (2021). Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen mobil toyota (studi kasus pada pt. hadji kalla cabang alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41-60.
- Sihabudin, Mulyono, Kusuma, Arofah, Ningsi, Saputra, & Purwasih. (2021). *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*. Banyumas: CV Pena Persada.

- Simanjuntak. (2015). Pengembangan Technology Acceptance Model (TAM) Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat Informasi. *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 8(1).
- Sitorus & Utami. (2017). Buku ajar strategi promosi penjualan. *Fkip Uhamka*, 309. <https://b-ok.asia/book/5686392/1c6357>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Utama & Segoro. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek Go Ride (Gojek) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Angkatan 2017 Universitas Gunadarma Depok. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 38-48.
- Wardi, Engriani, & Putra. (2019). Pengaruh es-qual terhadap loyalitas menggunakan aplikasi gojek pada masyarakat kota Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 8(2), 48-54.
- Winasis, Widianti, & Hadibrata. (2022). Determinasi Keputusan Pembelian: Harga, Promosi Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(4), 399-410.
- Yudha, Arifin, dan Hufron. (2019). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(09).
- Zain. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47-54.