

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Samad (2014), "Examining The Impact Of Perceived Service Quality Dimensions On Repurchase Intentions And Word Of Mouth: A Case From Software Industry Of Pakistan"
- Armando, R., Hendra, H., & Matondang, V. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna GO-RIDE GOJEK Di Kabupaten Deli Serdang. *Surakarta Management Journal*, 2(2), 81-95.
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11-17.
- Berlianto, M. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan-E, Kepuasan-E, Dan Kepercayaan-E Terhadap Kesetiaan-E Pada Gojek. *Business Management Journal*, 13(1).
- Desleer Gary, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta selatan : Salemba Empat.
- Fauziah, L., & Syahputra, S. (2018). Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 5(1).
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis dengan Program SPSS. Semarang: Undip.
- Hartono. 2012. Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Perusahaan dengan Menetapkan Alumni dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Sebagai Objek Penelitian. Vol. 3, No. 2:883-889. Diakses pada tanggal 11 Mei 2017.
- Jain, P., & Narender, K. (2011). *Measurement of E-Service Quality: An Empirical Study on Online Railway Ticket Reservation Website Service. International Journal of Management and Marketing Research*, Vol.2, Issue 1, pp 22-38.

- Setiawan, E., & Septiani, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab di Tangerang Selatan. *J-MKLI (Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia)*, 2(1), 54-61.
- Setyawati, S. M. (2019). Dampak Integrasi E-Service Quality dan E-Satisfaction pada E-Repurchase Intention Konsumen Aplikasi GO-JEK Kategori GO-RIDE. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, 26(2), 77-84.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syahrum dan Salim (2012). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Citapustaka Media Bandung.
- Tambajong, Gerald. 2013. Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha Di PT. Sarana Niaga Megah Kerta Manado. Vol. 1, No. 3:129. Diakses pada tanggal 11 Mei 2017.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Strategi Bisnis dan Manajemen. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., (2014). Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wardani, T. U. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek (studi kasus mahasiswa Febi UIN Sumatera Utara) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Widiaputri, Y. S., Suharyono, S., & Bafadhal, A. S. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap *Perceived Value Dan E-Customer Satisfaction* (Survei Pada Pelanggan Go-Ride Yang Menggunakan *Mobile Application* Go-Jek Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(1), 1-10.

Zulfianto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, E-Service Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Ojek Online *Di Medan* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190412105032-37-66252/gojek-klaim-jadi-aplikasi-transportasi-online-nomor-1-di-ri>

<https://www.topbrand-award.com/en/2017/07/jasa-transportasi-online-fase-2-2017/>

<https://liputan6.com>

<https://money.kompas.com/read/2019/07/24/145424726/ini-penjelasan-go-jek-soal-data-pengguna-yang-dipakai-fintech>

<https://ojek.onwae.com/2016/12/profil-perusahaan-go-jek.html>