

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, D. G. A. and Suprapti, N. W. S. (2018) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Denpasar,” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Universitas Udayana, 7(11), p. 6041. doi: 10.24843/ejmunud.2018.v07.i11.p09.
- Alvara, R. C. (2019) *Perilaku dan Preferensi Konsumen Millennial Indonesia terhadap Aplikasi E-Commerce 2019*. Available at: [www.alvara-strategic.com](http://www.alvara-strategic.com).
- anggraini, amelia (2016) *E-commerce di Indonesia dan Perkembangannya*. Available at: <https://sis.binus.ac.id/2016/10/24/e-commerce-di-indonesia-dan-perkembangannya/> (Accessed: July 28, 2020).
- Arif, C. (2017) *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Ojek Online Gojek (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis USU)*. Skripsi.
- Dharmmesta, B. S. (2014) *Peran Pemasaran dalam Perusahaan dan Masyarakat*.
- Dianti, siti (2018) *Pengaruh harga pelayanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan gojek pada mahasiswa jurusan pendidikan IPS UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Skripsi.
- Ghozali (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Hasan, A. (2013) *Marketing*. Yogyakarta: Center for Academic Publicing Service.
- Hidayat, T. and Sukardi (2020) “Harga Promosi Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Anteseden Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Keputusan Menggunakan Ojek Online Di Yogyakarta,” *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 9, pp. 241–254. doi: 10.12928/fokus.v9i2.1562.
- Irawan, H. (2006) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2012) *Manajemen Pemasaran edisi kedelabelas jilid 2 edisi Bahasa Indonesia*. 11th edn. Jakarta: Erlangga.

- Krisdiana, S. (2018) *ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE PADA SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL (STUDI KASUS PENGGUNA GOJEK DI KOTA MALANG)*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Malang. 6(2), pp. 1-16. Available at: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5003> (Accessed: July 28, 2020).
- Marati, C. and Nafisa (2016) “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya),” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3).
- Nasrul, H. W. and Zulkifli, Z. (2019) “Efek Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Dimensi*. Universitas Riau Kepulauan, 8(2), pp. 307–316. doi: 10.33373/dms.v8i2.2161.
- Schwab, K. (2018) *The Fourth Industrial Revolution*, by Klaus Schwab | *World Economic Forum*. Available at: <https://www.weforum.org/about/the-fourth-industrial-revolution-by-klaus-schwab> (Accessed: May 15, 2020).
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2005) *Service, Quality, and Satisfaction*. 2nd edn. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, C. W. (2006) *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Modern*. pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyuningsih, E. (2009) *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien*. Skripsi.
- Wibawa, P. T., Farida, N. and Listyorini, S. (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PT Matahari Silverindo Jaya Semarang,” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3, pp. 185–190.
- Yasmin, A. H. (2018) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Di Kota Surabaya,” *Jurnal Akuntansi Akunesa*, 7 no 1, pp. 1–17. Available at: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/27144/24845>.

Zahra, A. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online(Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta. Skripsi.*