

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, R., & Wasis, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *GoRide* di Kelurahan Halim Perdana Kusuma Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(2), 117-124.
- Alma, B. (2011). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Arianto, N., Lia, A., & Fajar, R. (2021). Upaya Meningkatkan Kepuasan Penumpang Ojek Online Melalui Kualitas Pelayanan dan Tarif yang Ditawarkan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 9 (2), 101-111.
- Azhari, A.R., Nawazirul, L., & Ngatno. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5 (1), 94-104.
- Barnes, J.G. (2013). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Boimau, H., & Juita L.D.B. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online Grabbike*. *Journal Of Management*, 14 (2), 169-187.
- Darwin, S., Kunto, S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Manulife Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2 (1), 1-12.
- DataIndonesia.id. (2022). Transportasi Online yang Paling Banyak Digunakan. <https://dataIndonesia.id/ragam/detail/survei-indef-gojek-pimpin-pasar-ojek-online-di-indonesia>
- DISDUK CAPIL Kota Pontianak. (2022). Jumlah Penduduk Kota Pontianak Semester I Tahun 2022. Diakses dari <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/>.
- Ferdila, M., & Kasful, A.U. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 6 (2), 134-142.
- Ferdinan, A. (2002). *Structural Equation Modelling* dalam Penelitian Manajemen. Edisi 2. Semarang: BP UNDIP.

- Ghozali, I. (2018). Aplikasi *Multivariate* dengan Program *IBM SPSS 25* Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- J. Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Katadata. (2018). Pangsa Pasar Layanan Transportasi *Online* Indonesia Terbesar di ASEAN. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/11/29/pangsa-pasar-layanan-transportasi-online-indonesia-terbesar-di-asean>.
- Khan, G.F. (2017). *Social Media For Government*. Singapore: Springer.
- Komala, R., & Evi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online*. *Jurnal Manajemen*, 13 (3), 483-491.
- Kotler, P & Armstrong. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lestariningsih, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 14 (3), 298-321.
- Lovelock., Christoper., Jochen, W & Jacky, M. (2011). Pemasaran Jasa. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Marliana, F.A. (2014). *Analisis Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Jasa Transportasi Bus Transjakarta (Studi Pada Halte Bus Transjakarta Koridor 1 Tujuan Blok M- Kota)*. Skripsi. Institut Keuangan Perbankan dan Informatika Asia, Jakarta.
- Maxim. (2020). Enam Belas Juta Perjalanan Maxim Telah Dibuat untuk Mengantar Masyarakat Indonesia. Diakses dari <https://id.taximaxim.com/>.
- McKnight., D. Harrison., Vivek, C., & Charles, K. (2002). *Developing and Validating Trust Measure For E-Commerce: An Integrative Typology*. *Information System Research*, 13, p334-359.

- Muffliyadi, I., & Rubbiyanti, R.N. (2016). *The Impact of Perceived Ease of Usefulness, Perceived Ease of Use, and Trust in Customer Satisfaction Gojek Bandung*. *E-Proceeding of Management*, 3(20), 2026-2033.
- Mutia, C. (2022). Data Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2022. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuraeni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Transporastasi *Online* Grab. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8 (1), 94-100.
- Oktaviasari, N., & N. Rachma. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8 (5), 1-10.
- Ritonga, L., & Fikri, M.H. (2021). Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 161-168.
- Rusdiana, R.A., Agus, H.D.S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amanda Hills Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6 (1), 12-19.
- Ryan, Natalie Ann. (2002). *In Brand We Trust: A Case Study of the Trust For International Brands in Swedan*, Graduate Business School, Goteborg Business School, Goteborg Universit, Elender Novum.
- Savitri, D.N., Wahyu, H., & Reni, S.D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 325-331.
- Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis Website Quality, Trust and Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8 (2), 55-61.
- Sriastuti., D.A.N., & Rai, A.K. (2015). Biaya Operasional Kendaraan (BOK) Sebagai Dasar Penentuan Tarif Angkutan Umum Penumpang (AUP). *Jurnal Paduraska*, 4 (2), 35-40.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukmawati, N.P., Nuning, L., & Unna, R.S. (2015). Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Feylope Salon di Boyolali. *Journal of Sustainability Management*, 2 (2), 1-10.
- Suryani, D., Ermansyah., Saipul, A.S. (2021). Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. *Indonesian Journal Of Business Economics and Management*, 1, 11-19.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Wicaksono, A.P., Adit., & Khuzaini. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9 (4), 1-21.
- Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6, 1-18.
- Wulandari, S., & Prijati. (2019). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8 (8), 1-18.