

## DAFTAR PUSTAKA

- Andilala, Muh. Edo Aprillia, Fitria A. Bachtiar, Mochamad Chadra Saputra. 2018. “Analisis Pengaruh Harga, Persepsi Ukuran, Persepsi Reputasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online (Studi Kasus : GO-JEK Indonesia)” dalam *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* Volume 2 (hlm. 1638-1647). Malang: Universitas Brawijaya.
- Anindhita, Wiratri, dkk. “Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi Pada Bisnis Gojek Dan Grab Bike Dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi” dalam *INDOCOMPAC Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC* (hlm. 712-729). Jakarta: Universitas Bakrie.
- Ardane, Nengah, dkk. 2017. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali” dalam *Jurnal IPTA* Volume 5 (hlm. 18-23). Bali: Universitas Udayana.
- Astutik, Yuni. 2020. Online. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/juta-masyarakat-indonesia-pakai-transportasi-online> (diakses tanggal 20 Maret 2021)
- Azayra, Nada Nur. 2017. *Ensiklopedia Transportasi*. Yogyakarta: KHAZANAH-PEDIA.
- Bayu, Jarot Dimas. 2020. Online. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/grab-dan-gojek-layanan-transportasi-online-paling-sering-digunakan-masyarakat> (diakses tanggal 16 Maret 2021)
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Deviana, Shinta. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi 2015-2017). Skripsi. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Farenzia, S., & Raymond, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Online Grab. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 33(1), 109-122.
- Firmasyah, Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gobel, Yunita, dkk. 2018. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar" dalam *Jurnal Administrasi Negara* Volume 24 (hlm. 177-188). Makassar: STIA LAN.
- Grab. 2016. Online. <https://www.grab.com/id/press/business/grab-paparkan-perkembangan-bisnis-semester-pertama-2016> (diakses tanggal 16 Maret 2021)
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiawan, Anandia Cahya. "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian secara Online". *Jurnal Teknologi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*, 2014.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hutama, Dhagat Wihasta. 2015. "Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, Dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan Serta Dampaknya Pada Minat Loyalitas (Studi Kasus Pada Penyewa Lapangan Dewa Futsal Semarang)". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Mithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kristanto, Vicky Dwi. 2019. "Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Keputusan Menginap Di Then Win Hotel Surabaya" Dalam *Jurnal Ilmu Riset Manajemen* Volume 5 (hlm. 1-15). Surabaya: STIESIA.
- Kusumah, Ridwan Zia. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Waroeng Taman Singosari Di Semarang.". Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang
- Lestari, Dyah Ayu, dkk. 2017. "Perencanaan Sistem Operasional Angkutan Wisata Di Kota Denpasar" dalam *Jurnal Spektran* Volume 5 (hlm.1-87). Denpasar: Universitas Udayana.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI" dalam *Jurnal Ekonomi Volume 7* (hlm. 113-125). Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Meinar, Trevisia. 2018. "Pengaruh Isi Informasi, Bentuk Informasi, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Sikap Nasabah Pada Mobile Banking Bni Di Surabaya" dalam *Artikel Ilmiah STIE Perbanas Surabaya* (hlm. 1-15). Surabaya: STIE Perbanas.
- Mukarom dan Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Muzakki, M. N., Mansur, M., & ABS, M. K. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Aplikasi, Dan Jumlah Armada Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)". *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(11). Malang: Universitas Islam Malang.
- Nurmadina. 2016. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Konsumen Fashion Online Di Kota Makassar)". Skripsi. FEB Islam, Manajemen, UIN Alauddin, Makassar.
- Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. 2016. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Dalam Diponegoro Law Journal* 5.3 (2016): 1-19. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Prihatini, Diah Nissa. 2019. "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride Dalam Aplikasi Gojek Di Kota Magelang)" dalam *Prosiding 2<sup>nd</sup> Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology* (hlm. 505-517). Magelang: Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS Dantanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gava Media.

- \_\_\_\_\_. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Purbarani, Vida Hanesty dan Suryono Budi Santoso. 2013. “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang)” dalam *Diponegoro Journal Of Management* Volume 2 (hlm. 1-9). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Purwadi. 2019. “Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung” Dalam *Jurnal ENSAINS* Volume 2 (hlm 113-119). Bandung: Universitas Kebangsaan.
- Rinaldi, Teuku Ilyas, dkk. 2020. “Analisis Keputusan Penggunaan Transportasi Online Grabcar” dalam *Prosiding Business Management, Economics, and Accounting National Seminar* Volume 1 (hlm. 160-170). Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Ruswinda, Eva, dkk. 2019. “Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan Dan ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Ekonomi Penataran Di Stasiun kota Baru Malang)” dalam *Jurnal Riset Manajemen*. Malang: Universitas Islam Malang.
- Sicca, Shintaloka Pradita. 2018. Online. <https://tirto.id/menteri-pariwisata-nilai-transportasi-kita-masih-rendah-c8FS> (diakses tanggal 16 Maret 2021)
- Sinaga, Eko P. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Showroom Ivo Mobil Trituna Medan”. Skripsi. FISIP, Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Sumater Utara, Medan.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2020. *Metode Penelitian Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika.
- Suyitno, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Utomo, Apresetyo. 2018. "Ketepatan Waktu, Kemudahan Mendapatkan Tiket, Dan Kenyamanan Penerbangan Terhadap Keputusan Pemilihan Penerbangan Batik Air" dalam Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri (hlm. 3-12). Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Wulandari, Rina Suci. 2018. "Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Go-Ride (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride Di Kota Tangerang Selatan)" dalam Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 7 (hlm. 290-298). Semarang: Universitas Diponegoro.
- YLKI. 2017. Online. <http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan> (diakses tanggal 16 Maret 2021)
- Yunevy, Eka Fitri Timika. 2013. "Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya" dalam Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 1 (hlm. 9-20). Surabaya: Universitas Airlangga.