

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, J., Sijabat, R., & Indriasari, I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan (JRIME)*.
- Arli, D., van Esch, P., & Weaven, S. (2024). The impact of SERVQUAL on consumers' satisfaction, loyalty, and intention to use online food delivery services. *Journal of Promotion Management*, 30(7), 1159–1188.
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., Ismail, R. S., Putra, D. S., Utama, A. M., Syahputra, & Bancin, J. B. (2023). *Manajemen pemasaran*. Widina Bhakti Persada.
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, R. (2023). Penerapan metode SERVQUAL pada skala Likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan.
- Aulia, D., Sa'diyah, C., & Andharini, S. N. (2021). Analisis kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online: Studi pada pengguna GrabBike. *Jurnal Optimal: Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(1).
- Boimau, H., & Bessie, J. L. D. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online GrabBike (Studi pada pengguna GrabBike Kota Kupang). *Journal of Management (SME's)*, 14(2).
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Daft, R. L. (2016). *Management* (12th ed.). Cengage Learning.
- Dedik, Fauziyah, T., & Lestari, W. (2025). *Organisasi dan perilaku organisasi*. Mesada: Journal of Innovative Research, 2(1), 495–501.

- Fakhriyah, N. (2020). *Pengaruh layanan transportasi online Gojek terhadap perluasan lapangan kerja bagi masyarakat di Kota Cimahi*. ResearchGate.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GoodStats. (2024). Indonesia jadi pengguna transportasi online terbesar 2024.
- GoodStats. (2025). *Seberapa sering publik Indonesia gunakan transportasi online*. Diakses dari <https://data.goodstats.id/statistic/seberapa-sering-publik-indonesia-gunakan-transportasi-online-XTaaQ>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services.
- Judijanto, L., et al. (2024). *Manajemen pemasaran*. Qriset Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen pemasaran*. Sukarno Pressindo.
- Puspaningtyas, M. (2011). Analisis strategi pemasaran jasa. *Jurnal Dinamika Dotcom*, 2(1).
- Schouten, F. S., Usvita, M., Arifin, H. A., Reken, F., Aswin, U. R., Putri, K. A. S., Lestari, F., Sari, M. R., Prayoga, I. A., Supangat, & Huda, A. N. (2025). *Manajemen pemasaran jasa*. CV. Gita Lentera.
- Stanley Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. World Health Organization.

- Sudrartono, T., Soegoto, A. S., Lumanauw, N., Malihah, L., Mokoginta, S. C., Syahputra, Sudirman, A., Agustini, I. G. A. A., Putra, A. R., & Triwardhani, D. (2022). *Manajemen pemasaran jasa*. Widina Bhakti Persada.
- Sugiyanto, E. (2016). *Pengendalian dalam organisasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Nasional.
- Sunhartini, Y. (2023). Analysis of the influence of tangibles, empathy, responsiveness of service quality on student parents satisfaction. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 1(2), 51–57.
- Sukaesih, A., & Yantos. (2024). *Pembentukan komunikasi organisasi dan budaya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi*. Al-Manar Journal of Public Administration and Management, 1(1), 26–34.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Utomo, S. B., Harahap, M., Sukoco, H., Anggraini, D., Sulkaisi, N., Patimang, A., Pandowo, A., Rahmaddian, T., Papilaya, F., & Ulma, R. O. (2024). *Manajemen pemasaran*. HEI Publishing.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*.