

DAFTAR PUSTAKA

- “Grab (Perusahaan).” Wikipedia, 24 Oktober 2019.
[http://id.m.wikipedia.org/wiki/grab_\(perusahaan\)](http://id.m.wikipedia.org/wiki/grab_(perusahaan))
- “Grab,” 9 Maret 2020, <https://www.grab.com/id/>
- Alma, Buchari. *Manajemenen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Anggriana, Rina, Nurul Qomariah, dan Budi Santoso. “Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember.” *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)* 7, no. 2 (2017).
- Azwar, Syaifudin. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Azwar, Syaifudin. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Bustam, Nur Syamsu, Nurfajriani, Izmalinda, dan Tri Retno “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike (Studi Kasus pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar).” *Jurnal Ilmiah Bongaya (Manajemen dan Akuntansi)* (2017).
- Crazy Billionaires Speak*. United Statues of America: Hodderway Books, 2008.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Gitning, Dahlia Br dan Alan Setiawan. “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Citra Merek, Kepercayaan dan Atribut Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Snapchat di Kota Bandung.” *Jurnal Media Informatika* 17, no. 2 (2018)
- Gunawan, Muhammad Ali. *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*. Yogyakarta: Parama Publishing, 2015.
- Hakim, Arif Luqman, Rois Arifin, dan Muhammad Hufron. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga, Promosi, dan

- Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.” *e-Jurnal Riset Manajemen* (2018).
- Indahingwati, Asmara. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: Jakad, 2019.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2002.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Isnaini, Putri Aprilia dan Ida Bagus Nyoman Udayana. “Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Sikap dalam Penggunaan Sistem Aplikasi dengan Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Kajian Bisnis* 27, no. 2 (2019).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Kowanda, Dionysia, Muhammad Firdaus, dan Rowland Bismark Fernando Pasaribu. “Determinan Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi ERP *Free Open Source* Adempiere pada Usaha Kecil Menengah: Studi Kasus pada UKM Blessings.” *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan* 12, no. 2 (2016).
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2001.
- Kurniawan, Muhammad dan Siti Komariah Hildayanti. “Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab).” *Jurnal Ecoment Global* 4, no. 2 (2019).
- Kurniawati, Dewi, Suharyono, dan Andriani Kusumawati. “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kfc Cabang Kawi Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 14, No. 2 (2014).
- Lavenia, Binti Clara, Mohammad Iqbal, dan Ari Irawan. “Pengaruh *Technology Acceptance Model* (Tam) dan *Electronic Word Of Mouth* (Ewom) terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Go-Jek di Kota Kediri).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 60, no. 3 (2018).

- Mashrukin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kudus: Mibarda Publishing dan Media Ilmu Press, 2015.
- Mashrukin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kudus: STAIN Kudus, 2009.
- Permana, Magyar Slamet dan Jony Oktavian Haryanto. “Pengaruh *Country of Origin, Brand Image* dan Persepsi Kualitas terhadap Intensi Pembelian.” *Jurnal Manajemen* 18, no. 3 (2014).
- Prawiranata, Halim dan Diana Rahmawati. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Gojek di Kota Yogyakarta.” *Jurnal Pendidikan Akuntansi*. (2017).
- Prayitno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2010.
- Priansa, Donni Juni. *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia, 2017.
- Ramadhan, M. Afif Fathi, Siti Saroh, dan Masyhuri Machfudz. “Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek di Kota Malang.” *JIMMU* 4, no. 2 (2019).
- Rangkuti, Freddy. *Marketing Analysis Made Easy*. Jakarta: Gramedia Putaka Utama, 2005.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Tama, 2002.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.” *Epigram* 13, no. 2 (2016).
- Rivai, Agung Kresnamurti, Suneni, dan Ika Febrilia. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pengguna Transportasi Ojek Online Grab.” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 10, no. 1 (2019).
- Rukmiyati, Ni Made Sri dan I Ketut Budiarta. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna Akhir *Software*

- Akuntansi (Studi Empiris pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali)." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5, no. 1 (2016).
- Rusdiana dan Moch Irfan. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia, 2018.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Reflika Aditama, 2015.
- Sondank, Conny. "Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Nasabah dan Loyalitas Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)." *Jurnal Riset dan Bisnis dan Manajemen* 3, no. 1 (2014).
- Subagiyo, Rokhmat. "Pengaruh *Brand Image* terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih Pembiayaan di BMT Sahara Tulungagung." *Jurnal Malia* 8, no 1 (2016).
- Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sunyoto, Danang. *Metode Penelitian*. Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Sunyoto, Danang. *Sistem Informasi Manajemen (Perspektif Organisasi)*. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UII Pers, 2005.
- Supriyadi, Wahyu Wiyani, dan Ginanjar Indra K.N. "Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa Pengguna Produk Sepatu Merek Converse di Fisip Universitas Merdeka Malang)." *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4, no. 1 (2017).
- Tika, Moh Pabundu. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Usmana, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books, 2003.

- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Zeithaml, Bitner. *The Concept of Customer Satisfaction*. Terjemahan oleh Purwoko. USA: The McGraw-Hill Companies, 1990.

