

## DAFTAR PUSTAKA

- Amajida, F. D. (2016, Juni). Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-jek" di Jakarta. *INFORMASI Kajian Ilmu Komunikasi, Vol. 46 No.1*, 115-128.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Fakultas Teknologi Industri Pertanian Universitas Brawijaya*, 74-81.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2019). *Jumlah Kendaraan Bermotor Umum dan Bukan Umum Untuk BPKB Menurut Cabang Pelayanan di Jawa Barat, 2016*. Retrieved Desember 22, 2019, from Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat: <https://jabar.bps.go.id/statictable/2018/03/19/416/jumlah-kendaraan-bermotor-umum-dan-bukan-umum-untuk-bpkb-menurut-cabang-pelayanan-di-jawa-barat-2016.html>
- Bank Asian Development. (2019). *ASIAN DEVELOPMENT OUTLOOK 2019 FOSTERING GROWTH AND INCLUSION IN ASIA'S CITIES*. 6 ADB Avenue, Mandaluyong City, 1550 Metro Manila, Philippines: ASIAN DEVELOPMENT BANK.
- Bisnis.com. (2019, Juli 30). *Hasil Survei : Masyarakat Pilih Ojol dan Taksol Ketimbang Transportasi Umum*. Retrieved Desember 15, 2019, from Bisnis.com: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190730/98/1130523/hasil-survei-masyarakat-pilih-ojol-dan-taksol-ketimbang-transportasi-umum>
- CNBC Indonesia. (2019, October 3). *ADB Rilis Daftar Kota Termacet di Asia, Jakarta Nomor Berapa?* Retrieved October 10, 2019, from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191002203151-4-104008/adb-rilis-daftar-kota-termacet-di-asia-jakarta-nomor-berapa>
- Databoks.Katadata. (2018, Februari 12). *Go-Jek, Aplikasi Transportasi Online Paling Banyak Digunakan*. Retrieved Desember 22, 2019, from Databoks.Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/12/go-jek-aplikasi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan>
- Devina. (2019). *Aplikasi Ojek Online Terbaru dan Termurah 2019*. Retrieved from Ponsel.com: <https://ponseli.com/aplikasi-ojek-online-terbaru/>

- Driver.Go-Jek. (2019, Juli 22). *Standar Layanan GoCar*. Retrieved Oktober 2, 2019, from Driver.Go-Jek: <https://driver.go-jek.com/s/article/Standar-Layanan-GO-CAR-1536805564131>
- Fasochah, & Hartono. (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, No. 36 / Th. XXI, 1-15.
- Gadget Tren. (2015, Oktober 5). *Gojek Rilis Resmi 4 Layanan Baru yang Menarik*. Retrieved Oktober 10, 2019, from Gadget Tren: <https://gadgetren.com/2015/10/05/layanan-baru-gojek/>
- Gojek. (2018, November 9). *Kini GO-JEK Hadir di 167 Kota dan Kabupaten Indonesia*. Retrieved January 15, 2020, from Gojek: <https://www.gojek.com/blog/gojek/go-jek-dimana-mana/>
- Gojek. (2019, Juli 22). *Logo Gojek*. Retrieved Oktober 10, 2019, from Gojek: <http://www.gojek.com>
- Gojek.com. (2019, Oktober 2). *Gojek*. Retrieved Oktober 10, 2019, from Gojek: <https://www.gojek.com/about/>
- Hastuti, R. K. (2019, April 23). *Gojek Telah Diunduh 142 Juta Kali*. Retrieved Desember 22, 2019, from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190423171542-37-68367/gojek-telah-diunduh-142-juta-kali>
- Idris, Z. (2009, Juli). Kajian "Tingkat Kepuasan" Pengguna Angkutan Umum di DIY. *dinamika TEKNIK SIPIL*, Volume 9 Nomor 2, 189-196.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, Vol 2 No 3, 1-6.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). United States of America: Pearson Education Limited.
- Kumparan. (2019, Agustus 2). *Survei KKI: Masyarakat Lebih Pilih Pakai Gojek daripada Grab*. Retrieved September 15, 2019, from Kumparan:

<https://kumparan.com/@kumparanbisnis/survei-kki-masyarakat-lebih-pilih-pakai-gojek-daripada-grab-1raMrFhP1GL>

- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, & Ridho Bramulya. (2015). *Praktikum Metode Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, M. (2011, Januari - Juni). Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media, Vol. 15 No.1*, 127-138.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Onalza, G. W. (2014, Oktober). Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Layanan Jasa CV. Indah Travel Terayek Tembilahan - Pekanbaru. *JOM FEKON, Vol. 1 no. 2 Oktober 2014*, 1-13.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@TI Undip, Vol IX, No 1*, 1-10.
- Poliaková, A. (2010). Application Of The Customer Satisfaction Index (CSI) To Transport Service. *Volume V, Number IV*, 208-215.
- Ramdhani, D. (2018, Desember 28). *Hadirnya Go-Jek dan Pengaruhnya ke Perekonomian Bandung...* Retrieved January 15, 2020, from Kompas.com: <https://bandung.kompas.com/read/2018/12/28/15385761/hadirnya-go-jek-dan-pengaruhnya-ke-perekonomian-bandung?page=all>
- Riduwan, & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta.
- Riduwan, & Sunarto, H. (2013). *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Salim, A. (2000). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014, Oktober 1). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15 No. 1 Oktober 2014*, 1-10.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian* (29th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sukaran, U. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyono. (2018). Deskripsi Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan Peserta Pelatihan pada Pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan . *Jurnal Wacana Kinerja*, 77-98.
- Suryawan, S., & Dharmayanti, D. (2013). Analisa Hubungan Antara Experiential Marketing, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya. *Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra*, 1-10.
- Syukri, S. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2*, 103-111.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi Ketiga ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Twitter. (2019-2020, Oktober-April). *Keluhan Pada @gojekindonesia di Twitter*. Retrieved from Twitter: <https://twitter.com/gojekindonesia?lang=en>
- Wicaksono, A. (2019, October 7). *Bandung Kota Termacet se-Indonesia, Ragam Solusi Disiapkan*. Retrieved October 10, 2019, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20191007205754-20-437595/bandung-kota-termacet-se-indonesia-ragam-solusi-disiapkan>
- Widi, C. A., Utomo, W. H., & Wijaya, A. F. (2013). Customer Satisfaction Analysis to Health Service by Servqual 5 Dimension Method and Customer Satisfaction Index. *International Journal of Computer Applications (0975 – 8887)*, 17-21.
- Widodo. (2017). *Metode Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer. *Jurnal Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi dan Elektro Universitas Teknologi Yogyakarta*, 1-8.
- Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 17-30.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2017, Juni 26). <http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>. Retrieved Desember 21, 2019, from Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia: <http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>