

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mulyanto. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Buchori Alma. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, CV. Alfabeta, Bandung.
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Darmawan, D., & Sutrisno, R. I. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan, Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 2(1), 1–12.
- Davis, Fred D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology* : MIS Quarterly
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dwi, V., & Safavi, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar The influence of service quality and brand image on prepaid card consumer satisfaction. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150.
- Fandy, Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6387>
- Hakim, A. L., Arifin, R., & Hufron, M. (2018). PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pengguna Jasa Grab Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website , Kepercayaan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*

- Program Magister Manajemen*, 5(1), 56–68.
<https://doi.org/10.32477/jrm.v5i1.42>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Khosrowpouw, Mehdi. (2000). *Challenge of Information Technology Management in the 21st Century*. United States of America: Idea Group Publishing.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition New Jersey. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2016). *Principles of Marketing*. Global Edition, Person Education, Harlow.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mustakini, Jogiyanto Hartono. (2009). *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution. (2005). *“Total Quality Management”*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Prawiranata, H. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Jasa Gojek di Kota Yogyakarta. *Lambung Pustaka Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–198.
- Prawiranta, H., & Diana, R. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 6(3).
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robyardi, E., Sinarti, T., Mulyani, A., Ananda, D. F., Ekonomi, F., & Pgri, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Grab Di Kota Palembang Hasil perkembangan dibidang teknologi dan informasi saat ini ikut berperan serta dalam perkembangan transportasi. Saat ini masy.* 219–235.
- Samsul Ramli. (2013). *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Jakarta: Visi Media.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suto Bawono, A. W. (2018). *Jurnal Suto Bawono Harga*. *Jurnal Manajemen*

Universitas Satya Negara Indonesia, 3(2), 20–34.

Swastha, Basu & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty.

Sumber Website:

Fransisca, M. & Wuragil, Z. (2023, Januari) Aplikasi Gojek Bermasalah Sore Ini, Ramai Keluhan Pengguna-Pengemudi. Diakses pada tanggal 15 Januari 2023, dari <https://tekno.tempo.co/read/1679308/aplikasi-gojek-bermasalah-sore-ini-ramai-keluhan-pengguna-pengemudi>

Hardiantoro, D. (2022, September) Rincian Tarif Terbaru Gojek dan Grab Hari Ini. Diakses pada tanggal 17 Januari 2023, dari <https://www.kompas.com/tren/read/2022/09/11/123000965/rincian-tarif-terbaru-gojek-dan-grab-hari-ini?page=all>

Tanjung, M. (2022, Juli) Kecewa dengan CS dan Sistem Gojek. Diakses pada tanggal 22 Januari 2023, dari <https://mediakonsumen.com/2022/07/06/surat-pembaca/kecewa-dengan-cs-dan-sistem-gojek>

YLK. (2017, Mei) Transportasi online banyak kecewakan pelanggan. Diakses pada tanggal 19 Januari 2023, dari <https://www.indotelko.com/read/1494554909/transportasi-online-kecewakan-pelanggan>