

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2023). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *The TQM Journal*, 35(2), 519–539.
- Aisyah, R. S., & Tuti, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe's Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(2), 168-179.
- Ananta, B. S., & Rachmawati, I. (2023). The Influence Of Electronic Service Quality , Price , And Trust Towards Customer Satisfaction And Its Impact To Repurchase Intention On The Application Of Grab. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*, 11(12), 190–197.
- Anisa, S. T., Mustofa, M. T. L., Al Umar, A. U. A., Fitria, D., Pradani, Y. S., & Inawati, Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan go-jek millennial salatiga. *Juremi: jurnal riset ekonomi*, 1(1), 9-16.
- Arif Khan, M., Patel, R. K., Kermanshachi, S., Rosenberger, J. M., Hladik, G., Etminani-Ghasrodashti, R., & Foss, A. (2023). Understanding Students' Satisfaction with University Transportation. In *International Conference on Transportation and Development 2023* (pp. 522-532).
- Budiatmo, A., & Purbawati, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Layanan Grabbike di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(4), 1008-1017.
- Chen, X., Mao, S., Lv, S., & Fang, Z. (2022). A study on the non-linear impact o digital technology innovation on carbon emissions in the transportation industry. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19), 12432.
- Darman, F., Ciptosari, F., & Wadhi, Y. P. H. (2024). Analisis customer journey pengguna

- Noabike: Strategi pemasaran digital dan transportasi berkelanjutan di Labuan Bajo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(2), 107–114.
- Dinas Perhubungan Kota Ternate. (2025). Laporan Studi Potensi dan Prospek Pengembangan Pariwisata di Kota Ternate, Maluku Utara. *Spasial*, 5(4), 82-95
- Dishub Kota Ternate. (2025). Survei Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi di Ternate.
- Firmansyah, R., Sulastriningsih, R. D., Dewi, S. W. K., Komalasari, Y., Mauliana, P., & Hunaifi, N. (2023). Pelatihan Penerapan Online Food Delivery (OFD) Sebagai Strategi Pemasaran Digital Usaha Mikro di Kedai Makan Dimsum Roda Berkah. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 183–195.
- Gika, E. N. N., Hani, R. D., Zahra, D. A. A., Kholishah, A. N., & Maesaroh, S. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Tasikmalaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 11(1), 18-28
- Ginting, S. E. B., Nasution, H. P., Simanungkalit, E., Siregar, I., & Surbakti, E. (2024). Pengaruh Potongan Harga, Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 2(4), 390-408.
- Herlina, M. (2025). *STUDI PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA APLIKASI OJEK ONLINE MAXIM DAN GO-JEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA BANDAR LAMPUNG.*
- Husna, R., & Pratama, I. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan E-commerce. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis.*
- Husna, R., & Ramadhani, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa Kecantikan. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran.*

- Iendy Zelviean Adhri. (2020). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust (Tim Qiara Media (ed.); 1 th)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Kinarsih, C. L. T. M., & Rizqullah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(6), 4026-4037.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited. Kotler, P., & Keller, L. keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Kristianti, T., & Rivai, A. R. (2018). Pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warunk Upnormal Semarang. *Jurnal Ilmiah Telaah Manajemen*, 15(2).
- Kurniawan, F., & Pratama, S. (2022). Analisis elastisitas harga terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi berbasis aplikasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(3), 215-228.
- Leonardo, R. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gocar Di Kota Batam. *Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi dan Manajemen*, 5(1), 78-85.
- Loga, W., Suhada, S., & Kurniawan, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Memakai Jasa Ojek Online Maxim di Wilayah Plaju Palembang. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 8(1), 666-673.
- Losung, Y. H., Wenas, R. S., & Arie, F. V. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Iklan, dan Persepsi Harga Terhadap kepuasan Konsumen Pengguna kartu Prabayar Telkomsel di Kecamatan Pasan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan*

- Akuntansi, 10(1), 401-411.
- Mouwen, A. (2015). Drivers of customer satisfaction with public transport services. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 78, 1-20.
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9-21.
- Nurprameswari, S. (2023). PERGESERAN KONSUMERISME TRANSPORTASI PADA MASYARAKAT DI KOTA PALEMBANG. *SOSIOLOGI: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Sosial Dan Budaya*, 25(2), 167-189.
- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 537-553.
- Pitaloka, E. S. R., & Wati, K. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Go Food (Studi pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta). *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 557-567.
- Putra, A., & Sari, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Hotel di Bali. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*.
- Putra, M., Suryaningsih, A., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Online InDriver. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 57-69.
- Prasetyo, F. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta. *Panorama Nusantara*, 16(1), 15-31.
- Rahmayanti, P. L. D., Suartina, I. W., Wijaya, N. S., Wardana, M. A., Sumerta, K., & Yasa,

- N. N. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Niat Berkunjung Kembali Pada The Sila's Agrotourism. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 48-56.
- Rana, M. M., Siddiquee, M. S., & Uddin, M. A. (2025). The service quality imperative: Sustaining ridesharing adoption in the developing world. *Research in Transportation Business & Management*, 59, 101289.
- Razak, I. (2024). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND SATISFACTION ON INDRIVER APPLICATION CUSTOMER LOYALTY. *Tec Empresarial*, 6(1).
- Saleh, A. (2024). INFLUENCE OF QUALITY OF ONLINE TRANSPORTATION SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY. *International Journal on Technical and Physical Problems of Engineering*, 16(60), 428-435.
- Septiani, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Strategi Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Elektronik. *Jurnal Pemasaran dan Bisnis*.
- Siregar, D. D. (2020). Manajemen Aset (A. Herry, R. E. Rianto, T. E. Sunarlistiawati, & M. A. Muttaqin (eds.)). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sitinjak, T. A., Djakfar, L., & Wicaksono, A. (2020, July). Analysis of online-taxi service quality and passenger satisfaction. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 852, No. 1, p. 012059). IOP Publishing.
- Sitompul, S. S., & Lie, A. (2023). Factors Affecting Price Perception, Brand Trust, Service Quality, Promotion, And Company Image On Customer Satisfaction Using Pt Grab Teknologi Indonesia Services In Pekanbaru. *Jurnal BANSI-Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 3(1), 15-26.
- Sualang, K. R. V. a. V. R., 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

- Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara.. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 21(2).
- Sukmaningsih, D. W., Supangkat, S. H., Kosala, R., & Ranti, B. (2019, November). Toward smart mobility: Assessing digital service and IT governance consequences for public transportation. In *2019 International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)* (Vol. 7, pp. 1-6). IEEE.
- Tampubolon, S. H. (2025). Strategi Optimalisasi Keuntungan Jangka Panjang Startup Teknologi Baru (Studi Kasus: Gojek Tahun 2017-2021). *Journal of Mandalika Literature*, 6(1), 264–281.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wahyudianto, M. Z. (2020). Pengaruh persepsi harga dan promosi penjualan terhadap minat beli butuhbaju. com. *Performa*, 5(4), 311-319.
- Wahyuni, R., & Pratama, I. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Layanan Pelanggan di Perusahaan Ritel. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price , Quality , And Value : A Means-. *Journal of Marketing*, 52, 2–22.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31–46.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th ed.). McGraw-Hill Education.