

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Ana Nadya. (2003). *Teknologi Komunikasi: Perspektif Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: LESFI.
- Aditya, & Tjiptono. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Jakarta.
- Alim, Hapsari dan Purwanti. (2007). Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit dengan Etika Auditor Sebagai Variabel Moderasi. Proceeding Simposium Nasional Akuntansi Makassar
- Akhadiyah, Widya. (2015). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, dan Growth Terhadap Kebijakan Inisiasi Dividen (Studi Empiris pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). Skripsi yang dipublikasikan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Asrul., Ananda, R., Rosnita. (2014). *Evaluasi Pembelajaran*. Medan: Citapustaka Media.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. 17th red. New York.
- Ahmadi, M., Hairul, H., & Kurniaty, K. (2019). Analisis Inovasi Fitur Pelayanan Pada Aplikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Driver Ojek Online PT. GOJEK INDONESIA BANJARMASIN (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan).
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Aziz, A. R. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Aceh. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 24-31.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fahusni, F. (2022). Adu Cepat Driver Menerima Customer Dari 3 Aplikasi Gojek,

- Grab, Lalamove. From selular.id: <https://selular.id/2022/11/adu-cepat-driver-menerima-customer-dari-3-aplikasi-gojek-grab-lalamove/#:~:text=Belum%20ada%20data%20terbaru%20dari%20Gojek%20yang%20menyebutkan,juta%20pada%20kuartal%201%20di%20tahun%202022%20ini>.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, (2008) *.Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fitri, Muthia Aida (2021) *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online (Gojek) padMahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*. Skripsi thesis, Universitas Negeri Padang.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia (edisi 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2010). *Principles of Marketing. Edisi 13*. United States of America : Pearson
- Kriyantono, Rachmat. (2016). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh*

Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana.

Kriyantono, R. (2016). *Public Relations Writing*. Jakarta: Prenadamedia.

Miro, Fidel. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Riduwan. (2014). *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Reza Maulana Kahvi (2022) Analisis Pengaruh Promosi, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Food di Masa Covid-19 Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta

Reza Maulana Kahvi (2022). Analisis Pengaruh Promosi, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Food Di Masa Covid-19. Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Septanto, Henri. Agustus 2018. Pengaruh HOAX dan Ujaran Kebencian Sebuah Cyber Crime Dengan Teknologi Sederhana di Kehidupan Sosial Masyarakat, *Jurnal Kalbiscentia*, (Vol 5 No 2). Hlm 157 – 162. ISSN : 2356-4393.

Setiobudi, E. (2017) ‘Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT.

Tridharma Kencana, 3 (3), pp. 170–182.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta

Voviyanita, Tria Kurnia (2020) *Pengaruh rating bintang terhadap kepuasan kerja dan disiplin kerja driver Grab di UINSA*. Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.

Wibisono, Faizin Wahid. (2013). Analisis Dan Implementasi Access Point Pada Pt. Selaras Citra Terabit Menggunakan Software The Dude. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan komputer, Amikom. Yogyakarta