

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, H., *et al.* (2023) Buku Ajar Pemasaran Jasa. Pemalang: Tiga Cakrawala
- Andhini, G. K., *et al.* (2024). Buku Ajar Manajemen Pemasaran. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Annisa, R., *et al.* (2023). Topik Khusus Analisis dan Perancangan Sistem Kerja Edisi Ke -1. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing)
- Ariasih, M. P., *et al.* (2023). Pemasaran Jasa: Teori dan Penerapannya. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Cahyani, A., *et al.* (2020). Panduan Pembuatan dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servaqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Wighted Product Pada PT. CDA. Bandung: Kreatif Industri Nusantara
- Diotiharta, R. Y., Muktiyanto, A., & Mujtahid, I. M. (2023). Pengaruh kualitas layanan, citra merek dan harga terhadap kepuasan pengguna layanan internet PT. Telkomsel di Kota Bengkulu. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 401-414.
- Fajriyati, S. M. & Moeliono, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus pada PTRANS Tahun 2018). *Jurnal e-Proceeding of Management*, 6(1), 904-911.
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. M. (2019). Pemasaran Jasa
- Hafidhuddin, M. A. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Service Quality Terhadap Continuance Intention Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi InDrive di Surabaya). (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional veteran Jawa Timur: Surabaya)
- Haryadi, W., Sudiyarti, N., Kurniawan, E., Ismawati, & Rachman, R. (2020). Analisis kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Pedagang Ikan di Pasar Kerato). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(3), 204.
- Haryani, D. S. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan. Sumatera Barat: Penerbit CV. Azka Pustaka
- Hidayah, F., N. (2023). Transportasi Online Mobil yang Paling Digemari Masyarakat Indonesia. GoodStats <https://data.goodstats.id/statistic/gocar->

jadi-transportasi-online-mobil-yang-paling-digemari-masyarakat-indonesia-9rYQw

- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Irma, A. & Saputra H. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel. Vol 9, No. 3, 164-171.
- Iwan, R., S. (2022). Laporan data.ai: Pertumbuhan Aplikasi Transportasi Online inDrive Tercepat di Dunia Tahun 2022. <https://mobitekno.com/read/2023/04/02/laporan-data-ai-pertumbuhan-aplikasi-transportasi-online-inDrive-tercepat-di-dunia-tahun-2022/>
- Jasmine, P., D (2024). Pengaruh Tangible dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Trans Armada Indonesia, Jakarta Utara. Vol 3, No. 3, 62-73.
- Kharisma, D., *et al.* (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. Vol 5, No. 1, 32-42.
- Kunaini, K., & Sudirwo. (2023). Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT Astra International Daihatsu Banjarmasin. *Kindai*, 18(3), 467-479.
- Marjukah, A. (2023). Konsep Dasar Manajemen Pemasaran. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Masili, V., et al (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Vol 10, No. 4, 44-55.
- Maulana, D. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Potential Gain In Customer Value (Pgcv) (Studi Pada Burger Garage Pandaan). (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional veteran Jawa Timur: Surabaya)
- Maulana, D., dan Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Pada Burger Garage Pandaan). 4(6), 512-519.
- Mauidzoh, U. & Rengganis, E. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi Online, Vol 2, No. 1, 1-7.

- Murdianto, Y., *et al.* (2022). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). Vol. 3, No. 2, 603-612.
- Perdana, R. (2020). Catatan Peneliti Tentang Metode Kuantitatif. <https://feb.umri.ac.id/catatan-peneliti-tentang-metode-kuantitatif/>.
- Prasetyo, M. E., & Sulistyowati, W. (2022) Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT. XYZ)
- Prihatina, R. Pengelolaan Customer Satisfaction/Kepuasan Pengguna Layanan: Bagaimana Pelanggan Merasa Puas Terhadap Sebuah Pelayanan. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/16738/Pengelolaan-Customer-SatisfactionKepuasan-Pengguna-Layanan-Bagaimana-Pelanggan-Merasa-Puas-Terhadap-Sebuah-Pelayanan.html>
- Rangkuti, F. (2006). Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy
- Reken, F. (2024). Pengantar Ilmu Manajemen Pemasaran. Padang: CV. Gita Lentera
- Rhamadanty, S. (2024). inDrive Jadi Aplikasi Ride-hailing Kedua Terbanyak yang Diunduh di Seluruh Dunia. https://industri.kontan.co.id/news/inDrive-jadi-aplikasi-ride-hailing-kedua-terbanyak-yang-diunduh-di-seluruh-dunia#google_vignette
- Richadinata, K. (2024). Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian. Cilacap: Media Pustaka Indo
- Sa'adah, L. & Munir, A. F. (2020). Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah
- Sarino, A. (2010) Upaya. Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual). Jurnal Manajerial, Vol 9, No. 17, 19 - 24
- Septiadhi, D. (2019). Disrupsi: SIAP! Strategi, Inovasi, dan Aplikasinya untuk menjadi Pemenang. Baraqa Publishing
- Silalahi, B. S. & Kaunang, F. J. (2022). Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. Vol. 12, No. 2. 121-133
- Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Deepublish

- Subhaktiyasa, P. G., *et al.* (2023). *Kewirausahaan: Membangun Jiwa Entrepreneurship Sejak Dini*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. [http://repository.umpri.ac.id/907/4/SKRIPSIKU - SUDARMANTO 17010123_4.pdf](http://repository.umpri.ac.id/907/4/SKRIPSIKU%20-%20SUDARMANTO%2017010123_4.pdf)
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, M. (2023). *Buku ajar Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit P4I.
- Sulistyawati, W., Wahyudi, & Trimuryono, S. (2022). Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa Pandemi Covid19. 68-73.
- Sumardi. (2024). *Dimensi Kebijakan Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media
- Susanti, R. (2022). *Komunikasi Ilmiah: Strategi Antibingung Menyusun Karya Ilmiah*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media
- Syarief, I. S. (2019). *Aplikasi Transportasi Online inDriver Hadir di Surabaya*. https://www.suarasurabaya.net/ekonomibisnis/2019/Aplikasi-Transportasi-Online-inDriver-Hadir-di-Surabaya/#google_vignette
- Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN - JP. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Tinamberan, J. R. E. T., & Mukuan, D. D. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Puri Manado. *Productivity*, 2(2), 108.
- Wardani, D. K. (2020). *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah
- Wiradharma, G. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Batam: CV Rey Media Grafika.