

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GRAB DI KECAMATAN SEBERANG ULU II
PALEMBANG**



Nama : Mayang Sari

NIM : 212016098

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GRAB DI KECAMATAN SEBERANG ULU II
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Nama : Mayang Sari

NIM : 212016098

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Grab Di Kecamatan Seberang Ulu II
Palembang
Nama : Mayang Sari
NIM : 212016098
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal Februari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Trisniarty AM, S.E., M.M
NIDN: 0019024101



Nadia Afrilliana, S.E., M.Si
NIDN: 0219048501

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Miftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN : 0216057001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mayang Sari
NIM : 212016098
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

Dengan ini saya menyatakan

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2020


Mayang Sari

ABSTRAK

Mayang Sari / 212016098/2020/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang/ Pemasaran.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui rumusan masalah adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Asosiatif yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Variabel yang digunakan adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 responden, dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda yang didapat $Y = 0,076 + 0,130 X_1 + 0,134 X_2 + 0,228 X_3 + 0,248 X_4 + 0,248 X_5$. Secara simultan (Uji F) ada pengaruh yang signifikan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Secara parsial (Uji t) variabel *tangible* $t_{hitung} (1,858) < t_{tabel} (1,666)$, variabel *reliability* $t_{hitung} (1,982) < t_{tabel} (1,666)$, variabel *responsiveness* $t_{hitung} (2,740) > t_{tabel} (1,666)$, variabel *assurance* nilai $t_{hitung} (2,291) > t_{tabel} (1,666)$, dan variabel *empathy* $t_{hitung} (2,593) > t_{tabel} (1,666)$, Koefisien Determinasi R^2 sebesar 0,545 angka tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 54,5% sedangkan sisanya 0,455 atau 45,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

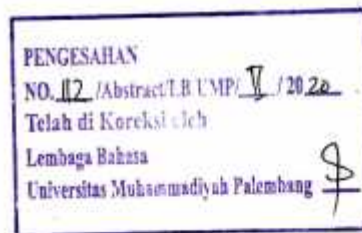
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTARCT

Mayang Sari / 212016098 / 2020 / Influence of Service Quality on Grab Customer Satisfaction in Seberang Ulu II Palembang District / Marketing.

The purpose of this study was to determine the problem formulation is there an influence of service quality on Grab customer satisfaction in Seberang Ulu II Palembang District. This type of research is an associative research that is to determine the effect of service quality on Grab customer satisfaction in Seberang Ulu II Palembang District. The variables used are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The sample in this study were 80 respondents, with purposive sampling technique sampling. The data used in this study are primary data, using a questionnaire method. The analysis technique used is multiple linear regression obtained $Y = 0.076 + 0.130 X1 + 0.134 X2 + 0.228 X3 + 0.248 X4 + 0.248 X5 + e$. Simultaneously (Test F) there is a significant influence tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy to Grab customer satisfaction in Seberang Ulu II District Palembang. Partially (t test) t count tangible variable (1,858) \geq ttable (1,666), tcount reliability variable (1,982) \geq ttable (1,666), tcount responsiveness variable (2,740) \geq ttable (1,666), t-value reliability variable (2,291) \geq ttable (1,666), tcount responsiveness variable (2,740) \geq ttable (1,666) ttable (1,666), and empathy variable t (2,593) \geq ttable (1,666), the R2 Determination Coefficient of 0.545 figures illustrates that customer satisfaction can be influenced by service quality by 54.3% while the remaining 0.455 or 45.5% is explained by variables others that are not included in this study.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction



PRAKATA



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang”.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada kedua orang tua saya (Ayah Fauzi dan ibu Kurniati) yang telah mendidik, membiayai, mendoakan, dan memberikan dukungan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.
2. Bapak Drs.H.Fauzi Ridwan, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.
3. Ibu Trisniarty Adjeng Moelyati, S.E.,M.M.,DR selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan dan dukungan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Nadia Afrilliana, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan dan dukungan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Maftuhah Nurahmi, S.E.,M.Si selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Ibu Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.Si selaku wakil ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Ibu Zuhriyah, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Semua dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Kepala camat dan seluruh warga masyarakat yang ada di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang yang telah memberikan izin penulis melakukan penelitian dan membantu memberikan saran kepada penulis.
10. Untuk Keluargaku Ayukku Ulandari, adik-adikku Muhammad Fahri dan Rado Erlando, Bicikku Misyati, Ayuk Ria Eka Sabela, Kak Reja, Kak Fadli, Kak Rizki, Uwak Rani dan Wak Amir, Nenekku Hj. Shopiah Saudara-saudaraku, sepupu-sepupuku yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan dengan sepenuh hati, dan sahabat terbaikku Maberur Karim yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam setiap proses penulisan hingga selesai.

11. Dan sahabat-sahabatku Putri Islamiati Sholiha, Yuni Dwinasari, Kartika Sari Dewi, Yolanda Mella Rosa, Nurul Lailia, Zulpa, Nopri Wahyuni, Febrian, Ayu Lidia dan teman-teman posko 119 dan 120 KKN UMP angkatan ke tahun 2019 yang selalu memberikan semangat dan dukungan dengan sepenuh hati.
12. Untuk Almamater dan kampus hijau yang selalu di hati.
13. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Palembang, Februari 2020

Penulis,

Mayang Sari

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	iii
Halaman Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Halaman Prakata	vi
Halaman Daftar Isi	ix
Halaman Daftar Tabel	xi
Halaman Daftar Gambar	xii
Halaman Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak	xiv
Abstrack	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II. KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Sebelumnya	22
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis	25

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	27
C. Operasionalisasi Variabel	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Data yang Diperlukan	30
F. Metode Pengumpulan Data	31
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	32

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian	71

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

Daftar Pustaka	83
-----------------------------	-----------

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, teknologi informasi dan transportasi berkembang dengan cepat sehingga dapat mempermudah aktivitas manusia. Perkembangan teknologi informasi ditandai dengan kemunculan jaringan internet dan berbagai macam alat komunikasi seperti *handphone* dan telepon. Orang dapat memperoleh berbagai informasi dengan cepat dan mudah melalui internet dan alat komunikasi. Begitu pula dengan kemajuan transportasi, zaman dulu masyarakat memakai sarana transportasi berupa sepeda, dokar, dan bahkan masyarakat yang belum memiliki sarana transportasi berpergian dengan berjalan kaki. Namun sekarang, masyarakat dimudahkan dengan kemajuan teknologi dibidang transportasi yaitu dengan adanya transportasi yang menggunakan mesin seperti sepeda motor, mobil, pesawat , bus, kereta api dan sebagainya. Sehingga perjalanan jarak jauh yang dulunya ditempuh dengan waktu yang cukup lama, sekarang dapat ditempuh dengan waktu yang relatif singkat.

Jasa transportasi yang berbasis aplikasi online menyediakan pelayanan untuk membantu masyarakat melakukan rutinitas dalam meningkatkan efesiensi dan mobilitas yang padat. Jasa transportasi online adalah jasa yang memberikan layanan kendaraan bagi masyarakat. Banyak jasa transportasi online yang memberikan pelayanan baik, namun dalam

memahami kebutuhan dan kepuasan konsumen masih terbatas. Untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen, perusahaan harus mengikuti perkembangan teknologi. Persaingan antar jasa transportasi online banyak didasari pada sebuah bentuk teknologi yang lebih maju dan efisien bagi pengguna jasa.

Belakangan ini banyak fenomena transportasi umum yang berkembang menggunakan aplikasi atau bisa disebut dengan transportasi online. Dalam menjalankan usaha, pemilik usaha harus dapat menentukan strategi apa yang harus dipakai agar dapat menciptakan kepuasan dari konsumen. Karena kepuasan konsumen dapat terbentuk jika pemasar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pelaku usaha.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:146) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2009:144) pengaruh kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah. Kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan, Fandy Tjiptono (2014:282), mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, Kepedulian/Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Kualitas layanan adalah permulaan dari kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas, apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan maka akan puas. Seperti yang telah dikemukakan maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk diperhatikan dan terus menerus dikontrol agar kinerja perusahaan jangan sampai berbeda dibawah pesaing. Pelanggan yang puas

dapat meningkatkan keuntungan perusahaan serta mempertahankan kelangsungan hidup di dalam suatu persaingan.

PT. Grab Indonesia didirikan pada tahun 2012 di Jakarta dan CEO dijabat oleh Anthony Tan pemuda di Malaysia lulusan Harvard Business School, Universitas Harvard, Amerika Serikat. Tujuan perusahaan Grab untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di kota-kota terbesar sehingga meningkatkan kesejahteraan pekerja semua sektor informal Indonesia. Alat transportasi yang berbasis aplikasi online yang disediakan oleh perusahaan Grab Indonesia berupa kendaraan roda dua hingga roda empat, jenis pelayanan jasa transportasi online roda dua menyediakan seperti GrabBike dan GrabFood dimana GrabBike ini untuk mengantar orang dari satu tempat ke tempat yang lain kemudian untuk GrabFood untuk mengantarkan pesanan makanan dan minuman. Keunggulan perusahaan Grab sistem pembayaran dilakukan dengan cepat dan penumpang dapat memantau driver secara langsung.

Kepuasan pengguna jasa transportasi online untuk melakukan perjalanan dengan kualitas pelayanan terbaik dipengaruhi pengetahuan konsumen mengenai kualitas pelayanan di jasa transportasi online yang bersangkutan. Kualitas pelayanan mampu menciptakan *image* baik atau *image* buruk suatu jasa transportasi online, karena pada dasarnya yang ditawarkan suatu jasa transportasi online adalah kualitas pelayanan dan kepuasan yang akan diberikan, adanya kepuasan konsumen mengenai jasa

yang diterima akan mempengaruhi keinginan konsumen untuk melakukan penggunaan selanjutnya.

Jasa transportasi sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat dari kalangan apapun. Salah satunya adalah pengguna transportasi di lingkungan Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Tingginya kebutuhan konsumen untuk berpergian maka jasa transportasi merupakan pilihan yang terbaik. Grab adalah salah satu perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online. Mengingat tingginya minat konsumen terhadap pengguna jasa transportasi yang berbasis online yang disediakan perusahaan Grab berkualitas cukup memadai walaupun masih ada kelemahannya. Selain itu tata cara yang dilakukan oleh Grab dalam memasarkan jasanya turut memberikan efek positif diimbangi dengan pertumbuhan konsumen Grab yang terus meningkat.

Tabel I.1

Top BrandTransportasi Online 2018

No	Nama Transportasi Online	Presentase (%)
1	Grab	48.0%
2	Go-Jek	44.9%

<https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-transportasi-online-2018/>

Top Brand Transportasi Online 2019

No	Nama Transportasi Online	Presentase (%)
1	Go-Jek	44.6%
2	Grab	43.1%

<https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-transportasi-online-fase-2-2019/>

Dilihat dari tabel diatas pada tahun 2018 Grab berada pada tingakat satu top brand dengan score 48.0%. dan pada tahun 2019 ada penurunan tingkat top brand yang semula Grab ada pada rating pertama, dan pada tahun 2019 Grab dikalahkan dengan Go-jek yang menempati rating pertama dengan score 44.6% dan Grab ada di peringkat dua dengan score 43.1%.

Tabel I.2
Hasil Riset Pendahuluan yang Dilakukan pada 30 Responden

No	Indikator	Jumlah (orang)
1	Kualitas jasa yang diberikan sesuai harapan sehingga akan menggunakan jasa kembali dan meyarankan pada teman	10
2	Kendaraan serta atribut yang digunakan bisa membuat nyaman	10
3	Selalu tepat waktu dalam menjemput dan mengantar pelanggan maupun mengantar pesanan	6
4	Memberikan pelayanan dengan cepat	13
5	Driver dapat dipercaya dalam berkendara maupun saat berbicara	17
6	Driver sangat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan	9

Sumber: Hasil kuesioner pendahuluan, 2019

Berdasarkan hasil riset pendahuluan pada tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa:

Responden yang setuju bahwa kualitas jasa yang diberikan sesuai harapan sehingga akan menggunakan jasa kembali dan meyarankan pada teman 33% dan sisanya 67% responden tidak setuju sehingga kepuasan pelanggan belum terpenuhi. Pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang juga tidak merasa puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan Grab terbukti bahwa hanya 33% yang setuju bahwa kendaraan serta atribut

yang digunakan bisa membuat nyaman dan 67% lainnya tidak setuju. 20% yang setuju bahwa Grab selalu tepat waktu dalam menjemput dan mengantar pelanggan maupun mengantar pesanan, 80% sisanya tidak setuju. 43% setuju bahwa Grab memberikan pelayanan dengan cepat sedangkan sisanya 57% responden tidak setuju. 57% responden setuju bahwa driver dapat dipercaya dalam berkendara maupun saat berbicara dan 43% lainnya tidak setuju. 30% responden setuju bahwa driver sangat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan sedangkan sisanya 70% responden tidak setuju.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi Grab. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menemukan masalah yang akan diteliti, yaitu:

Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penulis berharap melalui penelitian ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan bagi penulis serta dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah terutama yang berkaitan dengan pemasaran jasa, dan penulis berharap penelitian ini juga dapat berguna bagi orang lain.

2. Bagi Almamater

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Kresnamurti Rivai P, Suneni, dan Ika Febrilia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. 10(1) : 204-225.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : CV Andi.

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi.

Fandy Tjiptono. 2018. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 3. Yogyakarta: CV Andi.

Fandy Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi.

<https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-transportasi-online-2018/>

<https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-transportasi-online-fase-2-2019/>

Ingrid Panjaitan. 2016. Pengaruh Pelayanan dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Media Studi Ekonomi*. 19(2) : 43-55.

Iqbal Hasan. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Ketiga Belas. Jakarta : Erlangga.

Lumintang Intan Sintya, S.L.H.V. Joyce. Lapijan, Merlyn M. Karuntu. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado. *Jurnal EMBA*. 6(3) : 1778-1787.

- Methodah. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gojek Area Tangerang Selatan. *Journal Economic, Accounting, Management and Business*. 2(3) : 271-280.
- Rambat Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Rifaldi, Kudanci dan Sulistyowati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Jurnal Epigram*. 13(2) : 121-128
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Uma dan Roger. 2019. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6. Jakarta : Salemba Empat.
- Zuhriyah & Ervita Safitri. 2017. *Statistik 2*. Palembang : Universitas Muhammadiyah Palembang
- Zulmianita Putuhena dan Andi Faisal Bahari. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Angkutan Online (GrabCAr) di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi*. 2(1) : 95-106.