

DAFTAR PUSTAKA

- Arianis Chan, Maharani Mulydia, dan Tresna Pratami Wulan. Agustus 2017. Comparison of User Experience on Go-jek and Grab Mobile Apps: Study on PT. Go-Jek and PT. Grab Indonesia Consumer in DKI Jakarta, dalam *Jurnal dBispreneur* Vol. 2, No.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen. Hubungan Pelanggan)*. Banyumedia. Jakarta. Desrina.
- D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International inc.
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000)
- Departemen Agama RI, 2006 Al-Qur'an, Bandung: Diponegoro
- Dwi Nailla Putri, Nadia, and H. Misbahul Munir. 2022. "Analisa Kualitas Pelayanan Melalui Pola Komunikasi Driver Go-Ride Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Kesejahteraan Pengemudi." *Meyarsa: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Dakwah* 2(2):13–21. doi: 10.19105/meyarsa.v2i2.4461
- Suharto Edi. 2014 *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial & Pekerjaan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gustika, Roza, Widia Firta, Citra Suci Mantauv, Muhammad Fahrozi, and Dedek Kurnia Sandi. 2021. "Journal of Social and Economics Research." *Jurnal Sosial Dan Ekonomi* 3(2)(1):123–38.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International inc.
- Gojek, "Jenis-Jenis Layanan Gojek", <https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-1536834537778> (Diakses pada tanggal 23 Juli 2023 Pukul 17:49 WIB).
- Go-jek, <https://www.gojek.com/about/> (Diakses pada tanggal 23 Juli 2023 pukul 17:41 WIB).
- Harmaja, Okta Jaya, Rio Farrona, Jaka Tomi Ronaldo Siringo Ringo, Leo Nardo Hutasoit, Stiven Hamonangan Sinurat, and Evta Indra. 2022. "Analisis Rasio Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Ojek Online Dengan Metode Service Quality." *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)* 5(2):21–27. doi: 10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2220.
- Hamdani dan Lupiyoadi Rambut, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta: Andi Offset.
- Hogwood, B.W. and L.A. Gunn. 1988. *Policy Analysis for the Real World*. Oxford University Press.
- Hogwood, B.W. and L.A. Gunn. 1988. *Policy Analysis for the Real World*. Oxford University Press.

- J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW.1990. *perilaku Konsumen Jilid I (Boediono. Terjemahan)*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Kotler, 2000. *Islamic Marketing Management*. Jakarta. Andi Offset.
- Moh Amiruddin. 2019. "Pola Komunikasi Driver Ojek Online Grabbike Pada Pelayanan Customer Di Kota Malang." *INTAJ : Jurnal Penelitian Ilmiah* 3(2):26–49. doi: 10.35897/intaj.v3i2.207.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Kedua. Bandung: ALFABETA.