

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. D. 2011. *Manajemen Ekuitas Merek (Aris Ananda, Ed.)*. Jakarta: Spektrum Mitra Utama.
- Abadi, Rahmat, Idayanti Nursyamsi, And Musran Munizu. 2020. "Effect Of Customer Value And Experiential Marketing To Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable: Case Study On Go-Jek Makassar Consumers." 13(1): 767–74.
- Acai Sudirman, Sherly, Marisi Butarbutar, Tongam Sihol Nababan, Diana Puspitasari. 2020. "Customer Loyalty Of Gojek Users Viewed From The Aspects Of Service Quality And Consumer Satisfaction Acai." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 8(1): 63–73.
- Adnyana, Dewa Gede Adi, And Ni Wayan Sri Suprapti. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7(11): 6041.
- Afridola, Sri, And Hikmah Hikmah. 2018. "The Comparison Of Level Of Costumers Satisfaction Toward An Interpersonal Communication Ojek Online And Offline In Batam." *Jurnal Apresiasi Ekonomi* 6(2): 152–61.
- Akbar, Rezky Muhamad. 2018. "Pengaruh Bauran Pemasaran, Kepercayaan Konsumen Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Jamaah Umrah Pt Barakallah Dunia Wisata." 8(1): 42–54.
- Albab, Z U. 2020. "Pengaruh Quality Awareness Dan Brand Image Terhadap Customer Satisfaction Pada Produk Wardah." *Manova (Jurnal Manajemen Dan Inovasi)* 2: 13–22.  
[Http://Jurnalfebi.Uinsby.Ac.Id/Index.Php/Manova/Article/View/299](http://Jurnalfebi.Uinsby.Ac.Id/Index.Php/Manova/Article/View/299).
- Allicia Deana Santosaa, Vivi Indah Bintarib, Risna Amalia Hamzahc. 2019. "Peran Kepercayaan Dan Brand Image Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Secara Online Di Instagram." 5(Mei): 60–68.
- Alma B. 2018. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, Kotler Dan. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Andhini, Amelia. 2017. "Pengaruh Transaksi Online Shopping, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 6(7): 1–23.  
[Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/Download/1753/1763](http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/Download/1753/1763).
- Anggelina, Ni Wayan Dian Ratna, And Ni Made Rastini. 2019. "Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." 8(8): 5304–24.

- Anwar Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis (Cetakan 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Aripin Suharna, Achyar Eldine Dan Syahlan. 2019. "Pengaruh Citra Merek Dan Fasilitas ( Tangible ) Terhadap Kepuasan Pelanggan." 2(2): 29–38.
- Ayu Nur Aziza, Dessy Kurnia Sari1. 2019. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Padang)." 21(2).
- Batam, Bps Kota. 2019. *Kecamatan Batam Kota Dalam Angka 2020*.
- Buddy, Tabroni, And Fahrudin Salim. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur)." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 4(2): 110–25.
- Cuong, Dam Tri, And Bui Huy Khoi. 2019. "The Effect Of Brand Image And Perceived Value On Satisfaction And Loyalty At Convenience Stores In Vietnam." *Journal Of Advanced Research In Dynamical And Control Systems* 11(8 Special Issue): 1446–54.
- Desy Setyowati. 2019. "Persaingan Ketat Gojek Dan Grab Menjadi Superapp." <https://katadata.co.id/>.  
<https://katadata.co.id/Telaah/2019/04/16/Persaingan-Ketat-Gojek-Dan-Grab-Menjadi-Superapp> (April 16, 2019).
- Diah Yulisetiari, Ketut Indraningrat, Hafifatul Hijriah. 2018. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jemberogyakarta Pt. Kai Daop Ix Jember." : 288–99.
- Donald Banjarnahor, Cnbc Indonesia. 2019. "Kevin Aluwi & Andre Soelistyo, Bos Baru Gojek Suksesor Nadiem." *Www.Cnbcindonesia.Com*.  
<https://www.cnbciindonesia.com/Tech/20191021160904-37-108766/Kevin-Aluwi-Andre-Soelistyo-Bos-Baru-Gojek-Suksesor-Nadiem>.
- Dzakzyf. 2016. "Diagram Dan Analisa Bagaimana Go-Jek Berjalan." *Wordpress.Com*. <https://gelegakzaki.wordpress.com/2016/11/27/Diagram-Dan-Analisa-Baimana-Go-Jek-Berjalan/>.
- Faisal, Hanim & Nurjanah, Siti. 2019. "Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepercayaan Dan Kepuasan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 4(2): 307–16.
- Fitriani Andriani, Ninik Lukiana, Kasno T. Kasim. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Samsung (Studi Kasus Lumajang Kota)." 1(1): 230–36.
- Hanifa, Okla, Tri Kurniawati, And Rose Rahmidani. 2019. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang." *Jurnal Ecogen* 1(4): 794.

- Hasna Rahagi Sampurno, Osa Omar Sharif. 2019. "Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung)." *Jurnal Mitra Manajemen* 2(4): 273–85. [Http://E-Jurnalmitramanajemen.Com/Index.Php/Jmm/Article/View/125/69](http://E-Jurnalmitramanajemen.Com/Index.Php/Jmm/Article/View/125/69).
- Hendra, Timotius, Achmad Helmy Djawahir, And Atim Djazuli. 2017. "Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Giant Supermarket Sawojajar , Kota Malang )." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 4(2): 129–41.
- Hermawan R. 2016. "Go-Jek Resmi Hadir Di Batam." *Otovirtual.Com*. [Https://Www.Otovirtual.Com/2016/09/Go-Jek-Resmi-Hadir-Di-Batam.Html](https://Www.Otovirtual.Com/2016/09/Go-Jek-Resmi-Hadir-Di-Batam.Html).
- Hildayanti, Siti Komariah, Luis Marnisah, And Eko Surya Dinata. 2018. "Pengaruh Nilai , Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang." 9(1): 61–70.
- Ika Rahma Hidayati, Nanis Susanti. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Distribusi Jawa Timur Di Surabaya." 3: 75–104.
- Ikhsan, Muhammad. 2019. "Pengendara Gojek Terseret Bentrok Driver Online Vs Konvensional Di Pelabuhan Batam Center." *Www.Batamnews.Co.Id*. [Https://Www.Batamnews.Co.Id/Berita-56301-Pengendara-Gojek-Terseret-Bentrok-Driver-Online-Vs-Konvensional-Di-Pelabuhan-Batam-Center.Html](https://Www.Batamnews.Co.Id/Berita-56301-Pengendara-Gojek-Terseret-Bentrok-Driver-Online-Vs-Konvensional-Di-Pelabuhan-Batam-Center.Html) (December 3, 2019).
- Jimmy Fachmy, Syahnur Said, Mapparenta. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek." 2(3).
- Kapuspen Haposan, Raymond. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Grab Di Kota Batam." 33(1).
- Keller, K. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Ed. Ed.). (B. Molan. Indeks).
- Kotler, Philip Dan Kevin L. Keller. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid Satu*. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, philip dan kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Pearson.
- Kresnamurtirivaip, Agung, Suneni, And Ika Febrilia. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab." *Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)* 10(1): 204–25.
- Kurniawan, A. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Bandung: Bandung: Alfabeta.
- Kurniawati, Wiwit Dian, And Slamet Muchsin. 2019. "Pengaruh Kualitas

- Pelayanan , Efisiensi Dan Harga Transportasi Berbasis Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat ( Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya ) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . Mt .” 13(4): 87–97.
- Lamasitudju, Moh Salam M S. 2017. “Nilai Pelanggan , Atmosfer Dan Kepuasan Pelanggan Karaoke Keluarga D ’ Class Di Kota Palu.” 5(6): 187–93.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Jakarta: Salemba Empat.
- Lutfiyani, Vika, And Euis Soliha. 2019. “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Kspps Bondho Ben Tumoto Semarang).” (September).
- Manajemen Gojek. 2019. “Standar Layanan Gojek.” <https://www.gojek.com>. [https://Driver.Go-Jek.Com/S/Article/Standar-Layanan-Go-Jek-1536835248532](https://driver.go-jek.com/s/article/standar-layanan-go-jek-1536835248532) (July 22, 2019).
- Manajemen Gojek. 2020. “Tentang Gojek.” [Www.Gojek.Com](http://www.gojek.com).
- Mega Puriani, Dewa Ayu Putu, I Wayan Suardana, And Luh Gede Leli Kusuma Dewi. 2017. “Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Memilih Taksi Blue Bird Di Bali.” *Jurnal Ipta* 5(1): 13.
- Militina, Theresia, And Gusti Noorlitaria Achmad. 2020. “Effect Of Customer Value And Customer Experience On Customer Satisfaction And Loyalty Pt Meratus Samarinda.” 2020(1): 84–94.
- Murdianto, Yoga, Retno Indah Rochmawati, And Andi Reza Perdanakusuma. 2019. “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual ( Studi Kasus Go-Jek Kota Malang ).” 3(1): 603–12.
- Napitupulu, Eva, And Lukiyana. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pt.Taksi Blue Bird Group Jakarta.” *Jurnal Online Internasional & Nasional* 5(2): 71.
- Ni Made Dwi Widya Kencana Wati , I Gusti Ayu Imbayani, Pande Ketut Ribek. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Prodia Widyahusada.” 1(April): 108–19.
- Niel Dhesta Cavalera, Euis Soliha. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang.” : 978–79.
- Ningrum, Yuni Puspita, And M. Maskan. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Go-Jek (Studi Kasus Pada Konsumen Go-Jek Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Malang).” *Jab Jurnal Aplikasi Bisnis* 4(2): 309–13.

- Nuri, Rihadatul Aisyilia, Feti Fatimah, And Yusron Rozzaid. 2018. "Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Penggunaan Transportasi Online Go-Jek Di Jember Consumer Perception On The Usage Of Go-Jek Online Transportation In Jember Pendahuluan Perkembangan Ilmu Pengetahuan Khususnya Dibidang Teknologi Dan Informasi Dewasa Ini." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 4(2): 189–203.
- Nurlia, Titim. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Lentera Bisnis* 8(2): 104.
- Oktarini, Riri. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga." *Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran* 6(2): 1–10.
- Panambunan, Jilly C., Willem J.F.A Tumbuan, And Bode Lumanauw. 2018. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Pengalaman Pemasaran, Dan Psikologi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Hasrat Abadi." *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6(4).
- Prasetya, Robania Afiati, And Finisica Dwijayati Patrikha. 2020. "Pengaruh Citra Merek Go-Jek Dan Promosi Go-Jek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Go-Jek Di Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)* 8(1): 646–52.
- Priansa, Donni J. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, Dea Gustiani Dwi, And Suryono Budi Santoso. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Pos Indonesia (Persero))." *Diponegoro Journal Of Management* 7(1): 1–13.
- Rahman, Arif. 2020. "Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Promosi Dan Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gojek Studi Kasus Pada Pt. Aplikasi Karya Anak Bangsa Di Kota Banjarmasin." *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen* 4(1): 58–68.
- Ramadhan, M Afif Fathi, Siti Saroh, And Masyhuri Machfudz. 2019. "Pengaruh Citra Merek , Kepercayaan , Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek Di Kota Malang." *Jimmu Iv*(September).
- Ramdani, Deni Mochamad. 2017. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan." 5(2): 132–39.
- Safrezi Fitra. 2019. "Keluhan Driver Gojek-Grab Dan Masuknya Pesaing Baru." <https://katadata.co.id/>. <https://katadata.co.id/Telaah/2019/08/09/Keluhan-Driver-Gojek-Grab-Dan-Masuknya-Pesaing-Baru> (August 9, 2019).
- Sangadji, S. Dan E. M. 2019. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Yogyakarta: Offset., Andi.
- Selvi Rahmawati, Asep M. Ramdan, Kokom Komariah. 2019. "Determinasi Emosional Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Skin Care Clinic." 5: 475–92.

- Sintya, Lumintang Intan, Merlyn M Karuntu, Universitas Sam, And Ratulangi Manado. 2018. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado." *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6(3): 1778–87.
- Sitorus, Tigor, And Milawati Yustisia. 2018. "The Influence Of Service Quality And Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role Of Customer Satisfaction." *International Journal For Quality Research* 12(3): 639–54.
- Sri Wulan Dari. 2019. "Pengaruh Harga , Kepercayaan , Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Di Surabaya." : 1–18.
- Suarico, And Ina Helena Agustina. 2017. "Kajian Kualitas Pelayanan Ojek Online Dan Ojek Konvensional Menurut Pengguna ( Studi Kasus Kota Bandung )." *Prosiding Perencanaan Wilayah Dan Kota* 3: 249–55.
- Subagja, Iwan Kurniawan, And Adista Fitriani. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Serba Ada Matahari Di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 5(3).
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Yogyakarta : Andi Offset.
- Sudirman, Acai, Efendi Efendi, And Sri Harini. 2020. "Kontribusi Harga Dan Kepercayaan Konsumen Untuk Membentuk Kepuasan Pengguna Transportasi Berbasis Aplikasi." *Journal Of Business And Banking* 9(2): 323.
- Sudirman, Acai, Fitria Halim, And Robetmi Jumpakita Pinem. 2020. "Kepercayaan Sebagai Pemeditasi Dampak Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3(3): 66–76.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen, Teori Dan Penerapan Dalam Pemasaran*. Ghalia. Indonesia Bogor.
- Susanti, Desi. 2017. "Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 6 No. 5: 1–19. File:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Fasilitas.Pdf.
- Tandenga, Rifaldi Et Al. 2018. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Kopi Bubuk Fortorang Pada Pt. Fortuna Inti Alam." *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6(3): 1258–67.
- Tjiptono, F. 2015. *Brand Management And Strategy*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Yogyakarta : Andi Offset.
- F.Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Yogyakarta: Andi Offset,.
- Topbrand. 2020. "Topbrand Award." *Www.Topbrand.Com*.

- Usvela, Efit, Nurul Qomariah, And Yohanes Gunawan Wibowo. 2019. "Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indoensia* 5(2): 300–312.  
[Http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/2930/2260](http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/2930/2260).
- Wahid , Sintia, Chaerotul, Veni. 2019. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan." 17(2): 125–34.
- Website Gojek. 2017. "Informasi Biaya Antar Tarif Go-Food Per Km." *Www.Gojek.Com*. [Https://Www.Gojek.Com/Blog/Gofood/Informasi-Biaya-Antar-Go-Food-Terbaru-November-2017/](https://Www.Gojek.Com/Blog/Gofood/Informasi-Biaya-Antar-Go-Food-Terbaru-November-2017/) (July 17, 2017).
- Widiyanto, Rahmat Et Al. 2020. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan The Effect Of Brand Images And Service Quality On Customer Satisfaction And." 16(1): 64–73.
- Widjaja, Yani Restiani, And Agustina Araufi. 2020. "Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Putra Wangi Sumedang Tour And Travel." *Jurnal Sain Manajemen* 2(1): 65–71.
- Wiedyani, Avitrain Hali, And Rokh Eddy Prabowo. 2019. "Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang- Jakarta Gambir." : 978–79.
- Wulandari, Siti, And Suwitho. 2017. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa." *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* 6(9): 1–18.  
[Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/1117](http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/1117).
- Yulisetiari, Diah, And Yongky Ade Prahasta. 2019. "The Effect Of Price, Service Quality, Customer Value, And Brand Image On Customers Satisfaction Of Telkomsel Cellular Operators In East Java Indonesia." *International Journal Of Scientific And Technology Research* 8(3): 5–9.
- Yunus, Mahmud. 2017. "Go-Jek Sebagai Simbol Perubahan Sosial Dan Ekonomi Di Kota Tegal." *Equilibria Pendidikan : Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi* 2(2): 59.
- Zaini, Hisyam, Yusron Rozzaid, And Nurul Qomariah. 2017. "Impact Relationship Marketing, Trust, And Customer Values To Customer Satisfaction." *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7(1): 77–96.
- Zuhri, Muhammad. 2016. "Go-Jek Beroperasi Di Batam?" *Batamnews.Co.Id*. [Https://Www.Batamnews.Co.Id/Berita-16143-Gojek-Beroperasi-Di-Batam.Html](https://Www.Batamnews.Co.Id/Berita-16143-Gojek-Beroperasi-Di-Batam.Html) (September 10, 2016).