

DAFTAR LITERATUR

- Adriany, V. (2018). "Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan Dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Jasa Grab Melalui Kepuasan Pelanggan" (Studi Kasus Pada Karyawan Berkantor Di Wilayah Jl. TB Simatupang. *Commerce Jurnal Ilmiah*, 6(1), 63-82.
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Grab*. *Widyakala: Journal Of Pembangunan Jaya University*, 3, 49-56.
- Christian, A. R., & Sulistiyani, T. (2021). *Pengantar Manajemen Bisnis*. UAD PRESS.
- Fitriani dkk, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1).
- Firnanda, M. A., & Asnawati, A. (2018, March). "Pengaruh electronic word of mouth, brand image, brand trust terhadap keputusan penggunaan jasa ojek online go-jek di samarinda." In *Prosiding SNMEB (Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis)*.
- Ihsan, M., & Siregar, A. P. (2019). "Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Grab melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi." *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(1), 170-175.
- Kurniawan, A., Indriastuti, A., & Heridiansyah, J. (2022). "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Grab." *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 14(1).
- Lestari, P. F. (2019). "Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Grab Online di Yogyakarta" (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).
- Lewis & Booms. (2013). Pengukuran Kualitas Jasa. *Bina Ekonomi*, 13(2).
- Mahanani, E., & Bida, S. (2019). "Pengaruh Perceived Ease of Use, Word of Mouth dan Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Grab."
- Maharama, A. R., & Kholis, N. (2018). "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Grab Di Kota Semarang Yang Dimediasi Minat Beli Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 19(2), 203-213.

- Marati, N. C. (2016). "Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (Studi pada konsumen grab di Surabaya)." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3).
- Maulana, S. A. (2015). Analisis Keamanan Website dengan Information System Security Assessment Framework (Issaf) dan Open Web Application Security Project (Owasp) di Rumah Sakit Xyz. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(04), 506-519.
- Mulyanto, D. (2022). "Word Of Mouth, Hara, Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Pada Keputusan Penuna Jasa Transportasi Grab di Kota Surakarta. Muara": *Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 5(1).
- Putri, S. L., & Hastini, L. Y. (2019). "Pengaruh Word of Mouth (Talkers and Tools) Terhadap Keputusan Menggunakan Pelayanan Jasa Grab." *JurnalBenefita*, 4(2), 256-268.
- Purnawan, I. K. A. W., & Suarmanayasa, I. N. (2021). "Pengaruh Word Of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Grab Di Kota Denpasar." *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 217-225.
- Prayogi, K. D., Fatimah, F., & Nursaidah, N. (2022). "Pengaruh Word of Mouth, E-Word of Mouth dan E-Servqual terhadap Purchase Intention Jasa Ojek Online (Grab) di Kabupaten Jember." *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 4(1), 151-165.
- Raharjo, B. (2013). *Sekilas Mengenai Forensik Digital*. Bandung Institute of Technology.
- Ratmono. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Pada CV Istana Motor Bandar Jaya. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2(1), 190-198.
- Sandu Siyoto Dan M. Ali Sodik, 2015. "Dasar Metodologi Penelitian", (Jogjakarta: Literasi Media Publishing).
- Sari, D. M. F. P., & Dwiya, K. G. S. (2018). "Strategi Digital Marketing, Word of Mouth (Wom), Service Quality Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 188-198.
- Simamora, A., & Azis, E. (2016). "Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Grab Di Kota Bandung." *eProceedings of Management*, 3(1).
- Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,

Kualitatif, dan R&D.” Bandung: Alfabeta.

Suharsono dan Retnoningsih, “*Kamus Bahasa Indonesia,*” (Semarang : Widya Karya, 2013).

Sunyoto, D., & Mulyono, A. (2022). *Manajemen Bisnis Ritel.*

Yunanto, T. K. (2016). “*Pengaruh perceived ease of use, word of mouth, dan brand image terhadap keputusan penggunaan layanan jasa transportasi gojek di Kota Tangerang Selatan*” (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis).

Zufaldi, M., Evanita, S., & Septrizola, W. (2019). “*Pengaruh Daya Tarik Iklan, Harga Dan Electronic Word Of Mouth (Ewom) Terhadap Minat Pengguna Jasa Transportasi Online Grab Di Kota Padang.*” *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 1(1), 380