DAFTAR PUSTAKA

1.) Buku :

David, F. R. (2017). *STRATEGIC MANAGEMENT CONCEPTS AND CASES: A COMPETITIVE ADVANTAGE APPROACH*.

Fandy Tjiptono. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Anastasia Diana, Ed.). Penerbit Andi Yogyakarta(Anggota IKAPI).

Ghozali Imam. (2020). *GRAND THEORY* (Apriya, Ed.).

Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative-Data-Analysis*.

Sandu Siyoto. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN* (Ayup, Ed.).

Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). ALFABETA,cv.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education. https://books.google.co.id/books?id=7_LssgEACAAJ

2.) Sumber Website :

(https://www.biografiku.com/biografi-nadiem-makarim/)

3.) Artikel di Jurnal :

Advent Chandra, Felicia Tiffani Kojongian, & Mohamad Zein Saleh. (2024). Analisis Strategi Manajemen Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Gojek Indonesia. *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, *2*(4), 452–459. https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i4.1061

Alfian, R., Wasis, D., Mahasiswa, G., Dosen, D., & Unsurya, M. (2021). *Studi Kasus pada Gojek/Go Ride di Kelurahan Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur*.

Alsas pridayanto, farida farida. (2025). *ANALISA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN*.

Alvin Hidayatullah, M., & Ahmad Futaqi, F. (2023). ANALISIS STRATEGI PROMOSI PERSONAL SELLING PADA BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) BERINGHARJO DOLOPO, MADIUN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA. *SALAM: Islamic Economics Journal*, *4*(1).

Ardiansyah, R. M. S. J. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah*. http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan

Aryanti, N. /, Kepuasan, A., Atas, P., Transportasi, J., Gojek, O., Kota, D., Kepuasan, Y. A., Gusti, Y., Aryanti, A., Dahlan, U. A., & Lu' Nafiati, L. '. (2022). *Seminar Nasional Ahmad Dahlan Accounting Fair (SNAF)*.

Aslamiyah, F., Adila Windarti, R., Farleni, S., Sanjaya, V. F., & Raden Intan Lampung, U. (2024). Al-A'Mal 176 PENDEKATAN RESOURCE-BASED VIEW (RBV) DALAM MANAJEMEN BISNIS: STRATEGI UNTUK KEUNGGULAN KOMPETITIF

YANG BERKELANJUTAN. In *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* (Vol. 1).

Ayu Prastika. (2022). *STRATEGI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GOJEK INDONESIA SKRIPSI Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Polit ik Universitas Medan Area*.

Bagus Nyoman Udayana, I., & Lukitaningsih, A. (2022). *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN*. https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium

Caniago, A. (2022). ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL LENTERA BISNIS*, *11*(3), 219. https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652

Febriani, A., Firmansyah, Y., Kunci, K., & Daya Manusia, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Maxim di Jakarta). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, *3*(1),176–180. http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index

Ferziah, Y. T., & Prathama, A. (2023). Strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam Pelayanan Penanganan Kebakaran. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *5*(3), 258–265. https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.622

Lubis, A. S., Andayani, R., Bisnis, P. A., Politeknik, T., & Batam, N. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE*

QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM.

Mahaputra, M. R. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek indonesia)*. *1*(1). https://doi.org/10.38035/jstl.v1i1

Malisa, R., Nasution, M. A., & Siregar, O. M. (2022). STRATEGI BISNIS DALAM MERAIH KEUNGGULAN BERSAING MELALUI METODE ANALISIS SWOT. *JOSR: Journal of Social Research Juni*, *2022*(7), 743–750. http://https://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsrhttp://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr

Manja. (2025). *Pemahaman Penelitian Mahasiswa Pada Mata Kuliah Metode Penelitian Kualitatif*. https://doi.org/10.37567/syiar.v8i2

Muhammad jazuli, didi,handoyono. (2020). *Analisis kualitas pelayanan dengan servqual dan importance performance analysis di PT.XYZ*.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.

Putri, D. A., Ceicillia, S., Rizky, G. A., & Farida, S. N. (2022). IMPLEMENTASI ANALISIS SWOT (STRENGTH, WEAKNESS, OPPORTUNITIES, AND THREAT) DALAM STRATEGI PEMASARAN PRODUK PADA PT ADIB GLOBAL FOOD SUPPLIES SURABAYA. In *Jurnal Bisnis Indonesia* (Vol. 13, Number 1).

Rintalla, M., & Samsudin, A. (2024). Analisis resource-based view sebagai strategi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif pada CV Mubarokfood Cipta Delicia. *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur*, *5*(1), 2906-2917.

Saleh, S., Pd, S., & Pd, M. (2017). *ANALISIS DATA KUALITATIF Editor: Hamzah Upu*.

Sutikno, Y. (2021). Implementasi Metode Penugasan untuk Meningkatkan Kemampuan Melakukan Wawancara untuk Mahasiswa STAB Maitreyawira pada Mata Kuliah Bahasa Indonesia. *Jurnal Maitreyawira*, *2*(2).

Ulfah, H., Subadi, W., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., Tabalong, I. A., Stadion, K., Sarabakawa, O., Pembataan, K., Pudak, K. M., Tabalong, K., & Selatan, K. (2021). *PERAN KEPALA DESA SEBAGAI MOTIVATOR DALAM MENINGKATKAN DISIPLIN WAKTU APARATUR DESA PADA KANTOR DESA JUAI KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG*.

Yaser, M., Karthab Putra, C., Hetami, A. A., Tommy, M., Putera, F., Althalets, F., & Ramli, A. (2021). *STRATEGI PENGEMBANGAN DALAM MENINGKATKAN DAYA TARIK WISATA DI KAMPUNG KETUPAT WARNA WARNI KENCANA SAMARINDA*.