



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, A. (2017). Kesadaran Hukum Masyarakat Mengenai Pernikahan di Bawah Umur Terhadap UU. No 1 Tahun 1974 dan UU. No 23 Tahun 2002 Didesa Kutamaneuh Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Amelia, M. S. (2017, Januari 31). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Pembelian Coffee Time Bandung. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Amy wong, A. S. (2003). Service quality and customer loyalty perspectives on two levels of retail relationships. *Journal of Services Marketing*, 495-513.
- Andriani, D. (2015, Juni 29). Kepercayaan Aktivistis Dakwah Terhadap Murabbi Dalam Memilih Jodoh. Pekanbaru, Riau, Indonesia.
- Asih, Y., & Anne Griffyn Perry, P. A. (2006). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan* (Vol. 1). Jakarta.
- Atalik, Ozlem, & Ozel, E. (2007). Passenger Expectations and Factor Affecting Their Choice of Low Cost Carriers - Pegasus Airlines. *Paper presented at the Northeast Business and Economics Association conference, Central Connecticut State University*.
- Bassey, & Offiong, F. (2014). The Effect of Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction and Loyalty. *Master of Science in Tourism Management, Eastern Mediterranean University*.
- Bei, L. T., & Chiao, Y.-C. (2001). An Integrated Model for the Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality and Perceived price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 125-140.
- Berlianto, M. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan-e, Kepuasan-e, dan Kepercayaan-e Terhadap Kesetiaan-e Pada Gojek. Tangerang, Banten, Indonesia.
- Berry, L. L., Seider, K., & Grewal, D. (2002). Understanding Service Convenience. *Journal of Marketing*, 1 - 17.
- Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding Service Convenience. *Journal of Marketing*, 66(3), 1-17.
- Biro Humas Kementerian KOMINFO. (2018, februari 19). *Umlah Pengguna Internet 2017 Meningkat, Kominfo Terus Lakukan Percepatan Pembangunan Broadband*. Diambil kembali dari kominfo.go.id:
https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/12640/siaran-pers-no-53hmkominfo022018-tentang-jumlah-pengguna-internet-2017-meningkat-kominfo-terus-lakukan-percepatan-pembangunan-broadband/0/siaran_pers
- Brown, L. G. (1990). Convenience in service marketing. *Journal of services marketing*, 4(1), 53-59.

- Budianto, A. (2012, Agustus 18). Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Produk Konstruksi (Studi Kasus Perumahan Bukit Permata Puri di Kota Semarang. Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.
- Budiman, N. (2016, Mei 25). Pengaruh Digital Marketing dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia.
- Cahyadin, D. (2016, Juni 25). Analisa Kepantasan Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, Dan Harga Yang Dapat Diterima. Yogyakarta, Jawa Tengah, Indonesia.
- Chang, C.-C., Yan, C.-F., & Tseng, J.-S. (2012). Perceived convenience in an extended technology acceptance model: Mobile technology and English learning for college students. *Australasian Journal of Educational Technology*, 28(5), 809-826.
- Cnbcindonesia.com. (2018, Maret 26). *Merger Dengan Uber, Grab Ungguli Gojek*. Diambil kembali dari Cnbcindonesia.com: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20180326163642-17-8591/merger-dengan-uber-grab-ungguli-go-jek>
- Cnbcindonesia.com. (2018, Mei 06). *Tiga Pergeseran Mewarnai Gelombang Ketiga Startup Dunia*. Diambil kembali dari Cnbcindonesia.com: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20180506194838-4-13806/tiga-pergeseran-mewarnai-gelombang-ketiga-startup-dunia>
- Cnnindonesia.com. (2019, Februari 28). *Grab Resmi Umumkan Status Decacorn*. Diambil kembali dari cnnindonesia.com: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190228092233-185-373332/grab-resmi-umumkan-status-decacorn>
- Concern, C. (2002). People's perceptions of personal security and their concerns about crime on public transport: literature review. *Department for Transport*.
- Cooper, & Schindler. (2013). In Y. Augustine, & R. Kristaung, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Jakarta: Dian rakya - Jakarta.
- D, G. (2003). *Basic Economics*. New York.
- Darussalim, Y. S. (2014, Februari 03). PENGARUH PERUBAHAN LOGO TERHADAP CITRA PERUSAHAAN (Studi Persepsi Konsumen PT Pertamina (Persero) di Bandar Lampung). Bandar Lampung, Lampung, Indonesia.
- Detik.com. (2019, Februari 28). *Grab Akuisisi Uber hingga Jadi Decacorn Pertama Asia Tenggara*. Diambil kembali dari Finance.Detik.com: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4448147/grab-akuisisi-uber-hingga-jadi-decacorn-pertama-asia-tenggara>
- Devi, R. A., & Setiawan, P. Y. (2018, December 12). The Effect Of Perceived Price Perceived Quality and Prestige Toward Local Fashion Brand Loyalty. *Internation Journal of Economics, Commerce and Management*, VI(12), 2018.
- Dinata, E. S., & Fauzi, A. (2014). Pengaruh E-service Quality Ritel Online di Indonesia Terhadap E-satisfaction melalui experiential Value Sebagai Variabel Antara (Studi Pada Zalora Indonesia). Depok, Jawa Barat, Indonesia.
- Express Group. (2015). *About Us : Express Group Core Values*. Retrieved from Express Group Web Site: <http://expressgroup.co.id/expressweb/about>

- Express Group. (2015). *About Us : Express Group History*. Retrieved from Express Group Web Site: <http://expressgroup.co.id/expressweb/about>
- Express Group. (2015). *About Us : Express Group Vision & Mission*. Retrieved from Express Group Web site: <http://expressgroup.co.id/expressweb/about>
- Express Group. (2015). *Home : Express Group*. Retrieved from Express Group Website: <http://expressgroup.co.id/expressweb/>
- Express Group. (2018). *Article : Launching New MVP Express Group*. Retrieved from Express Group Web site: <http://expressgroup.co.id/expressweb/news/article/detail/210/Launching-New-MPV-Express-Group.html>
- Expressgroup.co.id. (2014, June 6). *Presscorner : Express Group Luncurkan Taksi Eagle*. Retrieved from Express Group Website: <https://expressgroup.co.id/expressweb/news/presscorner/detail/138/Express-Group-Luncurkan-Taksi-Eagle.html>
- Fathema, N., Shannon, D., & Ross, M. (2015). Expanding The Technology Acceptance Model (TAM) to Examine Faculty Use of Learning Management Systems (LMSs) In Higher Education Institutions. *Journal of Online Learning and Teaching*, 11(2), 1-23.
- Fatimah, E. (2015, Desember 15). *Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Terhadap Pelayanan Asuhan Kebidanan di Klinik Sahara Padangsidempuan Tahun 2015*. Medan, Sumatera Utara, Indonesia.
- Febriyenti. (2015, Juni 01). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa pada Lembaga Pendidikan Giovani English Course Betung*. Palembang, Sumatra Selatan, Indonesia.
- Fitriani, A. (2018, Maret 16). *Pengaruh E-trust dan E-service Quality Terhadap E-loyalty Dengan E-satisfaction Sebagai Variabel Intervening(studi Pada Pengguna E-commerce C2C Shopee)*. Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia.
- Fred D. Davis, J. (1985). *A TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL FOR EMPIRICALLY TESTING NEW END-USER INFORMATION SYSTEMS: THEORY AND RESULTS*.
- GametechnoBlog. (2019, December). *Home : Smart Transportation*. Retrieved from GametechnoBlog Web site: <https://blog.gamatechno.com/taksi-berbasis-aplikasi-taksi/>
- Gefen, D., & Devine, R. (2001). *Customer Loyalty to an Online Store: e Meaning of Online Service Quality*.
- Geurs, & Eck, R. v. (2001). *Accessibility Measures: Review and Applications. Evaluation of Accessibility Impacts of Land-Use Transport Scenarios, and Related Social and Economic Impacts*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Grab.com. (2019, Maret 28). *Tentang Kami : Grab*. Diambil kembali dari Grab.com: <https://www.grab.com/id/about/>
- Graham, P., & Stuart, M. (2014). The effectiveness of park-and-ride as a policy measure for more sustainable mobility. *Transport and sustainability*. 5(5), 185-211.

- Gujarti. (2003). In M. P. Prof. H.Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.
- Gumiwang, R. (2019, Mei). *Bisnis: Tirto.id*. Retrieved from Tirto.id Website: <https://tirto.id/nasib-taksi-express-terbelit-utang-aset-terpaksa-dijual-druZ>
- Halim, H., Wijaya, H., & Yusilpi, R. (2017). Pengaruh Harga Jual Kaca Patri Jenis Silver Terhadap Nilai penjualan CV. Karunia Kaca. Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia.
- Hasan, A., Admojo, T., & R, R. (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*.
- Hellier Phillip K, G. G., Rodney, C., & A, R. J. (2003). Customer Repurchase Intention. *A general structural equation model*, 37(11/12), 1762-1800.
- Hensher, D. (1977). Toward an integrated approach to the identification and evaluation of the transport determinants of travel choice. *transportation research*, 11(2), 77-93.
- Idntimes.com. (2018, Januari 31). *Daftar 6 Negara Pengguna Ponsel Terbanyak di Dunia*. Dipetik Maret 26, 2019, dari <https://www.idntimes.com/tech/gadget/eka-supriyadi/daftar-6-negara-pengguna-ponsel-terbanyak-di-dunia-ada-indonesia-c1c2>
- Iksan. (2013, Juli 31). Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, dan Pelayanan Karyawan Terhadap Penjamin Mutu Internal dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Muhammdiyah Bima-NTB. Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia.
- InfoJek. (2018). *Home : RushHour Gojek 2020 Informasi Jam Sibuk Serta Tarifnya*. Retrieved from InfoJek Website: <https://www.infojek.com/rush-hour-gojek/>
- Jannang, A. R., & Jabid, A. W. (2016). Effect of Servqual and Accessibility on Customer Loyaty Through Customer Satisfaction (study at Ternate Jati Land Mall). *Australuan Journal of Basic And Applied Science*, 10(6), 275-281.
- Jaya, M. A., Ferdiana, R., & Fauziati, S. (2017, Juli 01). Analisis Faktor Keberhasilan Startup Digital di Yogyakarta. Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia.
- Jayadiningrat, A. (2016). Analisis Pengaruh Website Quality Terhadap Perceived Trust Serta Dampaknya Pada Purchase Intention Dengan Website . Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia.
- Jiang, L. (., Yang, Z., & Jun, M. (2013, April 19). Measuring consumer perceptions of online shopping convenience. *Journal of Service Management*, 24(2), 191-214.
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). Pengaruh E-service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Priemiere Surabaya. Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.
- Jonathan, H. (2013, September 02). Analisis Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Travel TBK. Jakarta, Dki Jakarta, Indonesia.
- Joseph F. Hair, J., Celsi, M. W., Ortinau, D. J., & P.Bush, R. (2013). *Essentials of Marketing Research*. United States of America.
- kependudukan.lipi.go.id. (2017, September 26). *Urban Sprawl, Ketidakmampuan Pemerintah dan Kota Tunggang Langgang*. Dipetik 10 24, 2018, dari

- <http://kependudukan.lipi.go.id/id/berita/liputan-media/418-rusli-cahyadi-urban-sprawl-ketidakmampuan-pemerintah-dan-kota-tunggang-langgang>
- Khairi, I. (2017, Juni 16). Strategi menumbuhkan kepercayaan calon anggota sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota di BMT NU Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep . Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.
- Koler, P., Burton, S., Deans, K., Brown, L., & Armstrong, G. (2013). *Marketing*. Australia: Pearson Education.
- Kompas.com. (2019, Februari 19). *INFOGRAFIK: Mengenal Unicorn di Indonesia*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://ekonomi.kompas.com/read/2019/02/19/172245726/infografik-mengenal-unicorn-di-indonesia>
- Korda, A. P., & Snoj, B. (2007, September). Direct and Indirect Effect of Perceived Price on Perceived Value of Mobile Phone. *Annales Des Telecommunication* , 62(9-10), 967-989.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. London: Pearson Education Limited.
- Kumaran. (2017, March 21). *Kumaran News*. Retrieved from Kumaran Website: <https://kumaran.com/kumarannews/87-tahun-perjalanan-panjang-taksi-di-indonesia>
- Kumaran. (2017, March 21). *KumaranNews*. Retrieved from Kumaran Website: <https://kumaran.com/kumarannews/87-tahun-perjalanan-panjang-taksi-di-indonesia>
- Lattman, K., Friman, M., & Olsson, L. E. (2016). Perceived Accessibility of Public Transportation as a potential indicator of social inclusion. *4(3)*, 36-45.
- Li, L., Bai, Y., Song, Z., Chen, A., & Wu, B. (2018). Public transportation competitiveness analysis based on current passenger loyalty. *Transportation Research Part A*, 113, 213-226.
- Li, L., Bai, Y., Song, Z., Chen, A., & Wu, B. (2018). Public transportation competitiveness analysis based on current passenger loyalty. *Transportation Research Part A*, 213-226.
- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan Spss untuk menguji pengaruh Variabel Moderating terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. *Journal Teknologi informasi Dinamik*, 14(2), 90-97.
- Litman, T. (2019). *Evaluatin Accessibility for Transport Planning*.
- Lommereud, K. E., & Sorgard, L. (2003). Entry in telecommunication: customer loyalty, price sensitivity and access prices. *Information Economics and Policy*, 15(1), 55-72.
- Lorena, S. (2018, April 10). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-satisfaction Yang Berdampak Pada E-loyalty. Bandar Lampung, Lampung, Indonesia.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research*.
- Marques, L., Poveda, J. C., & Vega, L. A. (2019). Factors affecting personal autonomy and perceived accessibility of T people with mobility impairments in an urban transportation choice context. *Journal of Transport & Health*, 14.

- Mohamad, W. N., Anis Fatimah Mahamad Fuad, N. S., & Abdullah, S. B. (2016). A Framework of Customer's Intention to use Uber Service in Tourism Destination. *Internation Academic Research Journal*, 2(2), 102-106.
- Mohamad, W. N., Fuad, A. F., Shahib, N. S., Azmi, A., & Saiful Bahari Mohd Kamal, & D. (2016). A Framework of Customer's Intention to use Uber Service in Tourism Destination. *International Academic Research Journal*, 2(2), 102-106.
- Montoro, L., Usecheb, S. A., Alonsob, F., Lijarcioa, I., Bosó-Seguía, P., & Martí-Beldaa, A. (2019). Perceived safety and attributed value as predictors of the intention to use autonomous vehicles: A national study with Spanish drivers. *Safety Science*, 120, 865-876.
- Mulyandi, M. R., Sudaryono, S., & Ningrum, I. T. (2012, Juni 23). Inovasi Strategi Pemasaran Internet Menggunakan Search Engine Optimization. Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.
- Okezone.com. (2018, April 04). *Masyarakat Indonesia Lebih Suka Buka Internet via Smartphone*. Dipetik Maret 25, 2019, dari <https://techno.okezone.com/read/2018/04/04/207/1882130/masyarakat-indonesia-lebih-suka-buka-internet-via-smartphone>
- Oliver, & R.L. (1996). A behavioral perspective on the consumer.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-34.
- Olsson, L. E., Garling, T., Ettema, D., Friman, M., & Fujii, S. (2013). Happiness and Satisfaction with Work Commute. *111*, 255-263.
- Ozturk, A. B., Bilghan, A., Nusair, K., & Okumus, F. (2016). What keeps the mobile hotel booking users loyal? Investigating the roles of self-efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience. *Internation Journal of Information Management*, 36(6), 1350-1359.
- Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Nusair, K., & Okmus, F. (2016). What keeps the mobile hotek booking users loyal? Investigating the roles of seld efficacy, compactibility, perceived ease od use and perceived convenience. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1350-1359.
- Petrick, J. F., & Backman, S. J. (2002). An Examination of the Construct of Perceived Value for the Prediction of Gold Travelers' Intention to Revisit. *Journal of Travel Research*, 41(1), 38-45.
- Prasetyo, K., & Waryono. (2016). Pola Spasial Penjalaran Perkotaan Bodetabek : Studi Aplikasi Model Shannon Entropy. *Jurnal Pendidikan Geografi Volume 16 no 2*, 159-160.
- Prof. H. Imam Ghozali, M. P. (2018). *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Vol. 9).
- Purnawana, D., Rahmi, & aditya, S. (2017, Juli). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. Jakarta, Dki Jakarta, Indonesia.
- Puspita, A. G. (2015, 19 Juli). Pengaruh Penerapan Just In Time Terhadap Efisiensi Biaya Produksi dan Efektivitas Produksi. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

- Putri, I. W. (2017, Januari 17). Pengaruh Pemasaran Digital dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Distro Papersmooth Bandung. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Putri, W. Y. (2017, Oktober 05). PENGARUH REGULATOR, KEPEMILIKAN INSTITUSIONAL, UKURAN PERUSAHAAN, DAN PROFITABILITAS TERHADAP CARBON EMISSION DISCLOSURE. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Rahayu, E. (2018, Juni 5). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-customer Satisfaction dan E-customer Loyalty Pada Toko Online Shopee. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia.
- Rahbania, H. (2018, Juli 21). Analisis Pengaruh E-service Quality Dan E-trust Serta Perceived Usefulness Terhadap E-loyalty Melalui E-satisfaction Pada Pengguna Whatsapp Dikota Samarinda. Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia.
- Reentavia, M. (2014, Februari 1). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Karinda Cafe and Resto Metro Permata. Tangerang, Banten, Indonesia.
- Rembani, A. C. (2014, Juli 25). Pengaruh Nilai Perusahaan, Kinerja Perusahaan, dan Kesempatan Bertumbuh Terhadap Return Saham. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Revita, A. (2016). E-satisfaction dan E-trust Mempengaruhi E-loyalty Konsumen Wanita Dalam Sosial Media. Indonesia.
- Ringle, C. M., & Zimmermann, M. S. (2014, December 2014). Customer Satisfaction with Commercial Airlines: The Role of Perceived Safety and Purpose of Travel. *Journal of Marketing Theori and Practice*, 19(4), 459-472.
- Rizafanani, M. (2019, September 29). *Transportasi : Kompasiana* . Retrieved from Kompasiana Website:
<https://www.kompasiana.com/rizafanani/5d902784097f363fb0780f12/perkembangan-transportasi-diindonesia>
- Rizman, R. L. (2017, Februari 01). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Net Bandung. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Rochmawaty, V. (2013, November 01). Pengaruh Modal Kerja Terhadap Sisa Hasil Usaha Pada Pusat Koperasi Polisi Daerah Jawa Barat. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Sativa, A., & Rahayu, S. (2016, 5 3). Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia). Diponegoro, Jawa Timur, Indonesia.
- Septiani, A. (2016, Mei 12). Pengaruh Brand Image dan E-service Quality Terhadap Customer Satisfaction Bukalapak. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia.
- Sharma, V. K. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 404-422.
- Shiftan, Y., Barlach, Y., & Shefer, D. (2015). Measuring passenger loyalty to Public Transportation modes. *Journal Public Transportation* , 18(1), 7.
- Snoj, B., & Aleksandra Pisnik Korda, D. M. (2004, May 1). The Relationship Among Perceived Quality, Perceived Risk and Perceived Product Value. *Journal of Product & Brand Management*, 13(3), 156-167.

- Su, D. N., Nguyen-Phuoc, D. Q., & Jonshon, L. W. (2019, October 09). Effects of perceived safety, involvement and perceived service quality on loyalty intention among ride-sourcing passengers. *Journal of Transportation*.
- Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017, Februari 13). Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty . Tulungagung, Jawa Timur, Indonesia.
- Suliyanto, D. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Andi Publisher.
- Tambajong, G. (2013, September 3). Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha Di PT. Sarana Niaga Megah Kerta Manado. Manado, Sulawesi Utara, Indonesia.
- Techinasia.com. (2018, Februari 21). *Survei APJII: Penetrasi Internet di Indonesia Capai Angka 54 Persen di Tahun 2017*. Diambil kembali dari techinasia.com: <https://id.techinasia.com/penetrasi-internet-di-indonesia-2017>
- Tehubijuluw, F. k., & Sugiarto. (2014). *Metode Penelitian*. Tangerang: PT. Matana Bina Utama.
- Tobagus, A. (2018, Juni 21). Pengaruh E-serice Quality Terhadap E-satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia. Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.
- Tribunnews.com. (2019, Januari 31). *Survei : Tahun Lalu Konsumen Lebih Banyak Gunakan Grab Dibandingkan Gojek*. Diambil kembali dari Tribunnews.com: <http://www.tribunnews.com/bisnis/2019/01/31/survei-tahun-lalu-konsumen-lebih-banyak-gunakan-grab-dibandingkan-gojek>
- Trilaksana, M. G. (2015, September 28). Efektifitas Penggunaan Drop Box dan Electronic Filling (E-filling) Sistem Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. Malang, Jawa Tengah, Indonesia.
- Venessa, I., & Arifin, Z. (2017, Oktober 01). Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. Malang, Jawa Timur, Indonesia.
- Vos, D., Schawen, J., Acker, T. V., & Witlox. (2013). Travel and subjective well-being: A Focus on findings methods and future research need. *Transportation Reviews*, 33(4), 421-442.
- Wijiutami, S. S., & Octavia, D. (2017, Desember). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-satisfaction Serta Dampak Pada E-loyalty Pelanggan E-commerce C2C Di Kota Jakarta dan Bandung. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 11(2).
- Xia, L., Monroe, K. B., & L.Cox, J. (2004, October). The Price is Unfair! a Conceptual Framework of Price Fairness Perception. *Journal of Marketing*.
- Yang, H. D., Lee, J., Park, C., & Lee, K. (2014). The Adoption of Mobile Self- Service Technologies: Effects of Availability in Alternative Media and Trust on the Realtime Importance of Perceive Usefulness and Ease Of Use. *International Journal of Smart Home*, 8(4), 165-178.

- Yoon, C., & Kim, S. (2007). Convenience and TAM in a ubiquitous computing environment : The case of wireless LAN. *Electronic Commerce Research and applications*, 6(1), 102-112.
- Youthmanual.com. (2017, April 2017). *Data Pengguna Internet Tahun 2017 dan Apa kesimpulan Yang Bisa di Ambil Dari Data Tersebut*. Diambil kembali dari Youthmanual.com: <https://www.youthmanual.com/post/fun/did-you-know/data-pengguna-internet-tahun-2017-dan-apa-kesimpulan-yang-bisa-diambil-dari-data-tersebut>
- Yusra, R. (2015, Juni 18). Hubungan Religiusitas Orang Tua dengan Trust Menyekolahkan Anak ke SDIT di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Pekanbaru, Riau, Indonesia.
- Zaenudin, A. (2017, November 19). *Melihat Perjalanan 4 Startup "Unicorn" asal Indonesia*. Diambil kembali dari Tirto.id: <https://tirto.id/melihat-perjalanan-4-startup-unicorn-asal-indonesia-cAdQ>
- Zeithmal, V. A. (1988, July 1). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*.
- Zhairina, S. A. (2017, Januari 29). Analisis Faktro-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Go-ride Di Kota Bandung. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Zhao, J., Webb, V., & Shah, P. (2014). Customer Loyalty Differences between Captive and Choice Transit Riders. *Journal of the Transportation Research Board*, 2415(1), 80-88.