



<http://sistemas-humano-computacionais.wdfiles.com/local--files/capitulo%3Asistemas-de-servico/ServQual.PDF>

Sukma Wijaya, Bambang 2013, 'Dimensions of Brand Image: A Conceptual Review from the Perspective of Brand Communication', European Journal of Business and Management, Vol. 31, <http://repository.bakrie.ac.id/153/1/KOM-Artikel-007%20Dimensions%20of%20Brand%20Image%20A%20Conceptual%20Review.Pdf>

Suwandi, Andi Sularso, & Imam Suroso 2015, 'Pengaruh kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo', JEAM, Vol. XIV, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1591/1289> W,

W, Ghali Galang Tangguh., Pangestuti, Edriana & Inggang Perwangsa Nuralam 2018, 'Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride', Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 61 No. 2, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2579/29> 73

Wijaya, Pulung, & Sri Setyo Iriani 2016, 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Nav Karaoke Dr. Soetomo Surabaya)', Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 4, Nomor 4, <file:///H:/Tugas%20KKG/Skripsi/Penelitian%20Terdahulu/jpmanajemendd160397.pdf>

Website:

https://id.wikibooks.org/wiki/Moda_Transportasi/Sejarah_transportasi

<https://id.wikipedia.org/wiki/Ojek>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>

<https://ekbis.sindonews.com/read/1335858/34/kppu-market-share-go-jek-hampir-80-di-industri-ride-hailing-indonesia-1536136129>

<https://www.indoblazer.com/2015/10/testimoni-keluhan-dan-saran-untuk-gojek.html>

<http://www.gojek.com/about/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.