

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2020). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Anggreini, N. (2023). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Yogyakarta*. *Jurnal Smartindo EKOBIL*, 2, 40–45 <https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil/article/view/175>
- Badri, M. (2022). *Pribumi Digital Moderat : Profil Kecakapan Komunikasi Digital Generasi Z*. 5, 291–303.
<https://jurnalrisetkomunikasi.org/index.php/jrk/article/view/653>
<https://jurnalrisetkomunikasi.org/index.php/jrk/article/view/653>
- BPS Kota Tanjungpinang. (2025). *Kota Tanjungpinang Dalam Angka 2025*. badan pusat statistik kota tanjungpinang bps-statistics tanjungpinang municipality, xvii, 2025.
- Dr. Osly Usman, M. B., & Suci Dian Permatasari. (2019). *pengaruh promosi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan transportasi ojek online go-jek (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar)*. 1–9.
- Fauzi, A. A. (2018). *Electronic Service Quality on Mobile Application of Online Transportation Services*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 13–27.
<https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1256>
<https://journals.telkomuniversity.ac.id/jjm/article/view/1256>
- Febriyanti. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Layananan Traveloka*.

Fidia, 2022. (2022). *Pengaruh kualitas layanan elektoronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis jasa transportasi gojek*. 10(1), 79–103.

<https://ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/JPSB/article/view/1802>

Fuatqi, F. A., & Pertiwi, P. C. (2023). *Pengaruh Word of Mouth Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Nasabah Bank Muamalat Kcp Ponorogo Menggunakan Kartu Shar-E Debit Reguler GPN*. Japp: Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Portofolio, 3(1), 51–63.

<https://journal.umpo.ac.id/index.php/JAPP/article/view/6822/0>

Halimah, P., Studies, G., & Author, C. (2021). *spatial entrapment of women workers in*. 20(80), 98–104.

<https://geomatejournal.com/geomate/article/view/309>

Hanika, I. M., Nani, N., Widowati, D., & Sudirman, A. (2023). *Analysis of Online Transportation Customer Satisfaction in View From Brand Image, E-Service Quality and Security Factors*. SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan, 11(1), 97–107.

<https://sultanist.ac.id/index.php/sultanist/article/view/505>

Jefry, I. P., Adi, S., Madiawati, P. N., Bisnis, A., Komunikasi, F., Telkom, U., Bisnis, A., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap E-Customer Loyalty Melalui E-Customer Satisfaction Pada Pengguna BNI Mobile Banking*. Jurnal Riset Bisnis Dan Investas

Komang Merawati, L., & Ainayah Safitri, D. (2022). *Cashless Strategi Pada PT. Pelni (Persero) Cabang Denpasar. Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 2(2), 2776–6535.

<https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/dharmajana/article/view/5169>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Prentice Hall, One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey 07458.

Kurniawan, J. (2020). *Pengaruh Efektivitas Implementasi Dan Layanan Digital Pelni Mobile Terhadap Perspektif Pelanggan Selama New Normal Pandemic Covid-19. Jurnal Teknologi Industri Dan Rekayasa (JTIR)*, 1(1), 34–42.

<https://openjournal.ikdki.org/index.php/jtir/article/view/10>

Lovina, R. (2023). Kajian Konektifitas Antar Pulau Di Wilayah Kepulauan Riau. *Jurnal Potensi*, 3(2), 23–35.

<https://ejurnal.univbatam.ac.id/index.php/Potensi/article/view/1013/811>

Mansur, 2024. (2024). *Pengaruh Word of Mouth dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Aplikasi Maxim*. 2, 58–69.

Melyana, Y., Astuti, H. W., Habe, H., Purnama, H., & Elina, M. (2023). *Word of Mouth and Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air Di Radin Inten Ii Lampung. Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 8(1), 39–48.

<https://jurnal.saburai.id/index.php/manajemen/article/view/1843>

Moonik, N., & Pomantow, W. G. (2023). *Pentingnya Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Acha Olshop. Jurnal MABP*, 5(0431), 77–91.

Mubarok, D. A. A., & Hajar, A. S. (2024). *Effect Of Service Features, Price, And Service Quality on Online Customer Satisfaction. Journal of Business and Management Inaba*, 3(01), 26–38.

<https://journals.inaba.ac.id/index.php/jbmi/article/view/296/270>

Ningrum, Puri, L. M., & Ranasari, E. (2023). *Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pakain Pada Toko Qolsa Metro. Journal of Student Research*, 1(1), 1–10.

<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jsr/article/view/1067>

Ningsih, T. S., Nasution, M. D. T. P., & Robain, W. (2024). *Brand Experience and Service Quality: Key Drivers of Customer Satisfaction in Gojek Apps. International Journal of Business, Law, and Education*, 5(2), 2036–2047.

<https://jrssh.ijair.id/index.php/jrssh/article/view/388>

Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS). Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 4.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/43245>

Samekto, P. A., & Pujiastuti, R. R. (2019). *Pemanfaatan Transportasi Laut Untuk Meningkatkan Pertumbuhan Sektor Pariwisata. Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 19(2), 151–164.

<https://jurnal.unimar-amni.ac.id/index.php/JSTM/article/view/204>

Santosa, S., & Wahyuni, D. U. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KAI Access*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(8), 1–20.

Shi Kang, F., Kamal Char, A., Harvey Tanakinjal, G., Boniface, B., Sigang Gukang, A., & Anak Lubang, L. (2023). *Price, Service Quality, Customer Trust And Safety Influence Towards Customer Satisfaction On Online Transportation*. *Labuan Bulletin of International Business & Finance*, 21(1), 2600–7894.

Siregar, M. (2020). *Pengaruh citra merk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. I*.

<https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JEBIM/article/view/906>

Takke, Y. A., Marini, L. F., & Baisa, L. Y. (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan*, 8(3).

<https://ejournal.uniramalang.ac.id/g-tech/article/view/4700>

Tambah, A. (2022). *Pengaruh Promosi, Harga,Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Traveloka*. *JURNAL45 EKONOMI BISNIS*, 1(1), 1–7.

<https://jurnal45.org/index.php/EKOBIS45/article/view/6>

Tesyanica, T. M., & Marzuki, S. (2022). *Analisis Aplikasi Pelni Mobile Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Laut Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya*. *Jurnal STIAMAK Barunawati*, 17.

Wardhana, A. (2024). *Service Quality & e-service quality in The Digital Edge* (Issue October). CV. EUREKA MEDIA AKSARA.

Winalda, I. T. (2022). *Pengaruh Word of Mouth dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 2337–6078.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/42872>

Yusran, K., Abdul, E., Ishak, O., & Panigoro, W. (2023). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN (Persero) ULP Limboto). Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi.*

