

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., ... & Wijoyo, E. B. (2023). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Get Press indonesia.
- Akbar, S. A., Nasir, B., & Situmorang, L. (2023). Strategi Kompetisi Pengemudi Ojek Online Kelurahan Sempaja Selatan Dalam Menghadapi Persaingan Sesama Pengemudi Ojek Online Di Kota Samarinda. *EJournal Pembangunan Sosial*, 1, 30-45.
- APJII. (2023). *Laporan Survei Internet APJII 2023*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Asosiasi Driver Online Indonesia. (2023). Survei Profil Driver Transportasi Online Indonesia. <https://ado.or.id/>
- Chu, S. C., & Kim, Y. (2011). Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth (eWOM) in social networking sites. *International Journal of Advertising*, 30(1), 47-75.
- DailySocial. (2022). Indonesia Ride-Hailing Market Report. <https://dailysocial.id/>
- Dana, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitan Pelanggan pada Konsumen Grab di Kota Singaraja (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grab Holdings Inc. (2023). About Grab: Our Story. Diakses dari <https://www.grab.com/sg/about/> (diperbarui 15 Oktober 2023).
- Grab Indonesia. (2017, November 21). *Hadir di 100 kota dari Aceh sampai Papua, Grab jadi layanan transportasi dan pembayaran terluas di Indonesia*. Grab Press Centre.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

- Irawan, D. Y., Iqbal, M., & Susanto, I. (2025). Pengaruh Online Customer Rating, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Online Maxim Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Pengguna Maxim Di Bandar Lampung). *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 1934-1952.
- Ismagilova, E., Slade, E. L., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2022). The effect of electronic word of mouth communications on intention to buy: A meta-analysis. *Journal of Business Research*, 139, 1-15.
- Katadata Insight Center. (2023). Tren Penggunaan Transportasi Online di Indonesia. <https://katadata.co.id/>
- Kompas. (2023, Mei). *Rating rendah bikin driver ojol kehilangan order hingga 30%*. Kompas.com.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusuma, G. W. (2023). *Analisis Jam Kerja Dan Rating Poin Terhadap Pendapatan Driver Grab Bike Di Kota Metro* (Doctoral dissertation, IAIN Metro)
- Lembaga Riset Transportasi Online. (2023). Consumer Review Behavior in Online Transportation Services. <https://transportasonline.id/>
- Mondy, R. W. (2016). *Human resource management*. Pearson
- Pamrena, D. W. I., & Ubaidillah, H. (2025). Pengaruh Kompensasi, Stres Kerja, Fleksibilitas Waktu Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Gojek. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(2), 836-862.
- Panigoro, H. T., Sayekti, R. N. S., & Askiyanto, M. (2025). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Petugas Dan Daya Tarik Obyek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Wisata Pendakian. *Journal of Indonesian Economic Research*, 3(1), 40-51.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press.
- Pradana, I. P. Y. B. (2024). Pekerja Ekonomi Gig: Pengalaman Kerja Pengemudi Ojek Online Maxim dan Grab di Wilayah Timur Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 12(1), 11-26.

- Putra, A. (2024, Agustus 10). [Pengertian Customer review, Manfaat & Contohnya.](#)
- R. (2015). What makes online reviews helpful? A diagnosticity-adoption framework to explain informational and normative influences in e-WOM. *Journal of Business Research*, 68(6), 1261–1270.
- Republik Indonesia. (2003). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Rifa'i, M. (2017). Efektivitas Promosi Online Dalam Pengambilan Keputusan Oleh Konsumen. *Optima*, 1(2), 67-73.
- Rifa'i, M., Sela, R., & Sayekti, R. N. S. (2021). Kompensasi Dan Motivasi Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *J-MACC: journal of management and accounting*, 4(1), 42-56.
- Riwu, M. R., Yudhaningsih, N. M., & Budhiyasa, P. (2025). Pengaruh Persaingan Jam Kerja dan Kebijakan Tarif pada Ojek Online terhadap Tingkat Pendapatan Mitra Driver Goride di Kota Denpasar. *Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 3(4), 95-112.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior*. Pearson.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Refika Aditama.
- Sink, D. S. (1985). *Productivity management: Planning, measurement and evaluation, control and improvement*. John Wiley & Sons.
- Statista. (2024). *Ride-hailing & taxi worldwide*. Retrieved from <https://www.statista.com>
- Strategic: Journal of Business Management Education. (2024). Indonesia ride-hailing market share by order (Gojek vs Grab). *Strategic: Journal of Business Management Education*, 24(2), 129–140.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamarine, D. R. (2022). Peran Digital Marketing, Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Engagement (Studi Pada Pelanggan Grab

Kota Semarang) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

Tan, A., & Tan, H. L. (2023). *Grab: The Inside Story of Southeast Asia's Super App*. Buku

Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner” di JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik Vol. 3 No. 1 (2025

Teme, G., Novitawati, R. A. D., & Askiyanto, M. (2023). Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Konsumen Pengguna Jasa Grab (Survei pada Mahasiswa Manajemen UNITRI Angkatan 2019-2022) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Universitas Tribhuwana Tunggadewi).

Tjiptono, F. (2017). *Strategi pemasaran*. Andi.

Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior in the Digital Era 4.0 – Edisi Indonesia*. CV. Eureka Media Aksara.

Yaniar, N., Sasono, A. D., Sukoco, A., & Rosyid, A. (2021). Financial technology and digital marketing on MSMEs and their impact on financial performance and business sustainability. *IJEBD (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, 4(6), 828-838.

