

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga. Vol. 1, 2021.
- Afzalurrahman. *Muhammad Sebagai Seorang Pedagang*. Jakarta: Yayasan Swarna Bhumi, 1997.
- Alfatih, Muhammad Priya Nur, and Tri Wahyu Widyaningsih. "Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI )." *Jurnal Sistem Komputer Dan Kecerdasan Buatan*, 2024.
- Andini, Siska F, and Minto Waluyo. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode CSI Dan Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Pada PT. OSH." *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi* 03, no. 01 (2022): 73–84.
- Aritonang, Lerbin. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing, 2005.
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, and Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH, 2020.
- Cosseboom, Leighton. "This Guy Turned Go-Jek from a Zombie into Indonesia's Hottest Startup." *Thechinasia*, 2015. <https://www.techinasia.com/indonesia-go-jek-nadiem-makarim-profile>.
- Daga, Rosnaini. *Citra , Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Consulting Institute, 2019.
- Dhliyaulhaq, Tunas Pujangga, and Deden Syarif Hidayatullah. "Pengaruh Faktor Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Gojek : Goride Di Kota Bandung." *E-Proceeding of Management* 11, no. 3 (2024): 2323–33.
- Fadillah, Haris, Aulia F Hadining, and Rianita Puspa Sari. "Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)." *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 15, no. 1 (2020): 1–10.
- Fajrin, and Neni Andini. "Analisis Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Kawasan Kota Bandung." *JIMBis : Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2022, 1–13.
- Fauziah, Alvi, Putri Khoir Iffah, and Rachmad Risqy Kurniawan. "Takaran Dan Timbangan Yang Adil Dalam Perdagangan Sesuai Al-Quran Surat Hud Ayat 85." *Ulumul Qur'an: Jurnal Ilmu Al-Qur'an Dan Tafsir Volume x* (2021).
- Gojek. "About." Gojek. Accessed January 18, 2026. <https://www.gojek.com/id>

id/about.

- Gojek, K. M. (2025, Agustus 31). Keluhan Konsumen Muslim Aplikasi Gojek di Kota Tasikmalaya. (L. P. Hakim, Pewawancara)
- Gojek, K. M. (2026, April 21). Alasan menurut mereka Reliability tinggi dan Responsiveness rendah. (L. P. Hakim, Pewawancara)
- Hamzah, Nasir. *Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer)*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.
- Hannie. “Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Online Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI).” *Jurnal Gerbang* 8, no. 1 (2018): 52–56.
- Haq, Muhammad Thoriqul, Yanuar Pandu Negoro, and Hidayat. “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode CSI Dan STP Untuk Meningkatkan Strategi Pemasaran Pada UMKM BabonSenyum.” *Jurnal Optimalisasi* 09, no. 02 (2023).
- Harmaja, Okta Jaya, Windania Purba, Maxwell Paulus Siregar, Henry Triadi Manurung, and Fransisco Andreas Sirait. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI).” *Jurnal TEKINKOM* 5 (2022): 147–52. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.511>.
- Hidayat, Syarif, Mita Rahmawati Fauziah, and Ichwan Safa. “Kepuasan Konsumen: Analisis Prinsip-Prinsip Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dan Produk.” *An Nawawi : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 5, no. August (2025): 13–28. <https://doi.org/10.55252/annawawi.v5i1.59>.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Karima, Halim Qista, Dina Rachmawaty, and Encep Fauzi Sidik. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X Di Kabupaten Tasikmalaya.” *Jurnal Teknik Industri (JURTI)* 1, no. 2 (2022): 94–102.
- Kristiyanti, Mariana. *Metode Penelitian*. Semarang: CV. Pustaka STIMART AMNI Semarang, 2023.
- Markas. “Urgensi Sifat Jujur Dalam Berbisnis.” *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 05, no. 2 (2014): 74–86.
- Nasution, Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative, 2023.
- Ningrum, Diah Ayu, Ramadhan Rizal Rahman, Witya Syamaratul Jannah, Mochammad Ikhsan, Khoirul Aziz Husyairi, and Tina Nur Ainun. “Analisis

- Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index ( CSI ) Pada Ayam Penyet Sangar Bogor.” *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital (JUMABEDI)* 1, no. 2 (2024): 142–51.
- Norvadewi. “Bisnis Dalam Perspektif Islam (Telaah Konsep, Dan Landasan Normatif).” *AL-TIJARY Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2015, 33–46.
- Nurmadiansyah, Muhammad Toriq. *Etika Bisnis Islam : Konsep Dan Praktek*. Sleman: CV. Cakrawala Media Pustaka., 2021.
- Pamungkas, Rion Prihans, and Wiwik Sulistiyowati. “Analisis Kepuasan Pelanggan Gojek Di Pandaan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling ( SEM ).” *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 2022, 35–40.
- Rahmat, Jauhar Arifin, and Indriati Sumarni. “Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Distro Antipop Clothes Tanjung.” *JAPB : Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis* 2, no. 1 (2019): 221–33.
- Rahmawaty, Anita. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Islam Konsep, Teori Dan Analisis*. Yogyakarta: CV. Idea Sejahtera, 2021.
- Rifa’i, Khamdan. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press, 2023.
- Rohmad, and Siti Sarah. *Pengembangan Instrumen Angket Penelitian*. Bantul: K-Media, 2021.
- Rohmaniah, Diana, and Abdur Rohman. “Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Idola Kecamatan Sepuluh Bangkalan.” *Jurnal Media Akademik (JMA)* 2, no. 6 (2024).
- Santika, Erlina Fury. “Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh Di RI 2023, Gojek Juaranya.” *Databoks*, 2024. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/4e49e3af7a225fe/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>.
- Satria, Patiger, Harfianti, and Kristina Dewi Dayanti. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Platform Transportasi Online Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 3, no. 2 (2024): 451–59.
- Setiawan, Azril Dwi, Achmad Zaki Yamani, and Famila Dwi Winati. “Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index ( CSI ) Dan Importance Performance Analysis ( IPA ) ( Studi Kasus UMKM Ahul Saleh ).” *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)* 1, no. 4 (2022): 286–95.
- Situmorang, Syafrizal Helmi, and Muslich Lutfi. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis Edisi 3*. Medan: USU Press, 2014.

- Sugiyono. *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suhartini, Eka. “Kualitas Pelayanan Dan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen.” Makasar: Alauddin University Press, 2012.
- Sulistiyowati, Wiwik. *Buku Ajar Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018.
- Susilowati, Heni, Tsai’un Nur Ziadah, Umu Salma Shofiana, Muhammad Faris Mu’tashim, Widya Galuh, and Ika Yoga. “Penerapan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Tingkat Kepuasan Pelanggan Mixue (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta).” *Jurnal Manajemen* 3 (2023): 163–72.
- Syakila, Mutiara, Ikhbal Akhmad, and Khusnul Fikri. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masyarakat Kota Pekanbaru.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA 2*, no. 3 (2023): 227–40.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing, 2019.
- Wardhana, Aditya. *Consumer Satisfaction in The Digital Edge – Edisi Indonesia*. Prbalingga: Eureka Media Aksara, 2024.
- Widodo, Sanusi Mulyo, and Joko Sutopo. “Metode Customer Satisfaction Index ( CSI ) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer.” *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS* 4, no. 1 (2018): 38–45.
- Zaenuri, Muhammad, and Hana Catur Wahyuni. “Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode QFD Dan CSI Pada Konsumen Gojek Di Surabaya (Studi Kasus: G0-Jek Di Surabaya).” *Jurnal Senopati*, 2022, 74–83.