

## DAFTAR PUSTAKA

- Herlina and Rino Febrianno Boer, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Pasuruan: CV Basya Media Utama, 2023) 2.
- Anisa Nur Hasanah and Betha Nurina Sari, Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Jasa Ojek Online Maxim Pada *Google Play* Dengan Metode *Naïve Bayes Classifier*, *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12.1 (2024), 91.
- Maxim, Ekspansi Maxim: Luncurkan Aplikasi Layanan Transportasi Online Di 301 Kota Di Indonesia, *Id.Taximaxim.Com.*, 2025 <<https://id.taximaxim.com/id/2093-jakarta/blog/2025/01/2569-ekspansi-maxim-luncurkan-aplikasi-layanan-transportasi-online-di-301-kota-di-indonesia/>> [accessed 5 March 2025].
- Maxianus Nitsae Maria Magdalena Hoar, "Efisiensi Pengemudi Transportasi Online Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Pada Driver Maxim Kota Kupang)", *Journal of Comprehensive Science*, 3.4 (2024), 944–50.
- Erlina, 'Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh Di RI 2023', *Databoks*, 2024 <<https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/4e49e3af7a225fe/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>> [accessed 5 March 2025].
- Buddyku, 4 Fakta Kelebihan Dan Kekurangan Transportasi Online Maxim., *RCTIplus.Com*, 2023 <<https://www.rctiplus.com/news/detail/travel/3931618-4-fakta-kelebihan-dan-kekurangan-transportasi-online-maxim>> [accessed 12 December 2024].
- Fahmi Bagas, Kelebihan Dan Kekurangan Maxim, Ojek Online Dengan Tarif Murah, *Nextren.Grid.Id*, 2023 <<https://nextren.grid.id/read/013659160-kelebihan-dan-kekurangan-maxim-ojek-online-dengan-tarif-murah?page=all>> [accessed 12 December 2024].
- Abdul Wahid, *Strategi Membangun Citra Dan Kinerja Lembaga* (Jawa Tengah: Fatiha Media, 2023). 13.
- Stiven Hamonangan Sinurat, JakaTomi Ronaldo Siringo Ringo, Leo Nardo Hutasoit, Rio Farrona Evta Indra, Okta Jaya Harmaja, Analisis Rasio Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Ojek Online Dengan Metode

- Service Quality, *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima*, 5 (2022), 21–27.
- Indria Riska Indah Salpitri, Sapta Sari, "Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Maxim Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Di Kota Bengkulu", *Jurnal Multi Disiplin Dehasen*, 2 (2023), 419–428.
- Lenny Septiani, "Daftar Pelanggaran Yang Bikin *Driver* Ojol Gojek Dan Grab *Disuspend*", *Katadata.Co.Id*, 2023 <<https://katadata.co.id/digital/startup/65264027642cb/daftar-pelanggaran-yang-bikin-driver-ojol-gojek-dan-grab-disuspend>> [accessed 11 December 2024].
- Riski Bimo Hendrawan, Asep Rohman Hidayat, and Muhammad Hanif Kurniawan, "Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Ojek Online Dengan Menerapkan *Dashboard Business Intelligence*," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9 (2024), 41–52.
- Wijaya, Gangguan Teknis Pada Aplikasi Layanan Digital: Studi Kasus Ojek Online, *Jurnal Teknologi Informasi*, 11 (2021), 34–46.
- Pemerintah Kota Kediri, Pemkot Kediri, *Kedirikota.Go.Id*, 2024 <<https://www.kedirikota.go.id/p/potensi-103437-bidang-penunjang>> [accessed 12 December 2024].
- Evin Cornellin and Sinta Paramita, "Komunikasi Pemasaran Brand Lokal Kepada Masyarakat Indonesia" ( Studi Terhadap Beras Sikoki ), *Prologia*, 3 (2019), 88.
- Martika Dini Syaputri and Dian Ety Mayasari, "Peningkatan Kesadaran Keselamatan Berkendara Bagi Pengemudi Ojek Online di Surabaya", (*Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*), 9 (2021), 96.
- Nadia Dwi and Nailla Putri, Analisa Kualitas Pelayanan Melalui Pola Komunikasi *Driver Go-Ride* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Kesejahteraan Pengemudi (Studi Kasus Ojek Online Gojek Di Kabupaten Jember), *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Dakwah*, 2.2 (2021), 17.
- Fifi Hasmawati and Aliasari, "Strategi Komunikasi Dalam Manajemen Pengembangan Organisasi", *Jurnal Manajemen Dakwah*, 5.2 (2022), 121.
- Sukirman, Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Keunggulan Asosiasi Merek , Kekuatan Asosiasi Merek Dan Keunikan Asosiasi Merek, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17.1 (2020), 17.

- Mahmud Yunus and others, *Profesionalisme Driver Transportasi Online*, (Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020). 88
- Muhammad Tahir Jumriah Komala Sari, *Strategi Komunikasi Islam Dalam Konteks Dakwah*, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5.5 (2024), 926.
- Ida Suryani Wijaya, *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Pembangunan*, *Lentera*, XVIII.1 (2015), 57.
- Lukman Hakim and Yhova Hana Bunga Fadila, "Perencanaan Komunikasi Pemerintah Kota Kediri Dalam Membangun Citra Walikota Perspektif Islam", *Komunida: Media Komunikasi Dan Dakwah*, 12 (2022), 166.
- Siti Amanah, "Pola Komunikasi Dan Proses Akulturasi Mahasiswa Asing Di STAIN Kediri", *Realita: Jurnal Penelitian Dan Kebudayaan Islam*, 13.1 (2015), 56.
- Elva Ronaning Roem Sarmiati, *Komunikasi Interpersonal*, (Purwokerto: CV IRDH, 2019). 1.
- Prima Ayu Rizqi Mahanani, "Persepsi Masyarakat Terhadap Kegiatan Comumunity Relatios", *Realita: Jurnal Penelitian Dan Kebudayaan Islam*, 14 (2016), 40.
- Shintia Clara Kurnia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online* (Universitas Brawijaya, 2018). 10.
- Aditya Siregar, *Meningkatkan Kualitas Layanan Ojek Online : Kunci Kepuasan Pelanggan*, *ResearchGate*, 2024, 7.
- Marye Agung Kusmagi, *Selamat Berkendara Di Jalan Raya* (Jakarta: Penebar swadaya Grup, 2010). 40.
- Ira Mirawati, 'Pemanfaatan Teori Komunikasi Persuasif Pada Penelitian E-Commerce Di Era Digital', 2021, 65.
- Marini & Hagi Julio Salas Tedi Setiawan, 'Strategi Komunikasi Persuasif Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhamdiyyah Kotabumi Dalam Mempromosikan Program Studi Melalui Media Sosial.', *Jurnal Komsopol*, 2022, 27.
- Ira Mirawati.66.
- Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal* (Jakarta: Prenada Media, 2017) 102

- Vanya Karunia Mulia Putri, 'Komunikasi Persuasif: Pengertian Serta Tujuannya', *Kompas.Com*, 2022  
<<https://www.kompas.com/skola/read/2022/02/15/090000569/komunikasi-persuasif--pengertian-serta-tujuannya?> [accessed 26 November 2025].
- Muslim & Muhamad Fajri, 'Komunikasi Persuasif Dan Koersif Niniak Mamak Kepada Anak Kemenakan Yang Kawin Sasuku', *SABER : Jurnal Teknik Informatika, Sains Dan Ilmu Komunikasi*, 2023, 78.
- Deni Rahman & Wichitra Yasya, 'Komunikasi Persuasif Dalam Penghimpunan Dana Zakat Di Lembaga Amil Zakat Darussalam Kota Wisata Cibubur', *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis*, 2020, 4.
- Nurjanah & Noor Efni Salam Marajoki Harahap, 'Komunikasi Persuasif Badan Pendapatan Daerah Dalam Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Pekanbaru', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2021, 51.
- Yessi Augustin Prameswari, 'Penerapan Elaboration Likelihood Model (ELM) Dalam Memproses Pesan Penyuluhan Pertanian Organik', *Repository Ub*, 2018, 9.
- Yudi Perbawaningsih, 'Menyoal Elaboration Likelihood Model (ELM) Dan Teori Retorika', *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 2012, 15.
- FISIP UMSU, 'Pengertian, Tujuan Dan Etika Komunikasi Persuasif', *Fisip.Umsu.Ac.Id*, 2023 <<https://fisip.umsu.ac.id/pengertian-tujuan-dan-etika-komunikasi-persuasif>> [accessed 26 November 2025].
- Annisa Erina Naingolan & Kartini, 'Istilah Etika, Pengertian Etika Komunikasi, Dan Etika Komunikasi Persuasif', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2024, 5009.
- Juariyah, "*Teori Komunikasi*" (jember: LPPM Unmuh Jember, 2020). 7
- Joseph A. DeVito, *The Interpersonal Communication*, Pearson Education Limited (University of New York: Karon Bowers, 2016), xvi.
- suranto, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: graha ilmu, 2011). 16.
- Poppy Ruliana and Puji Lestari, *Teori Komunikasi* (Depok: Rajawali pers, 2019)

- Dudung Abdullah, 'Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan', *Jurnal Universitas Majalengka*, 2015, 5.
- Shinta, Tosno, and Majid, Strategi Corporate Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Produk Indihome Telkom Di Witel Makassar, *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Muslim Indonesia*, 04 (2022), 191.
- Wahid. 13.
- Dewi, and Suherman, Strategi *Public Relations* Dalam Mempertahankan Citra Positif RRI Bandung, *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2 (2022), hal.1–4.
- Ismail Suardi Wekke, *Metode Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Gawe Buku, 2020). 2.
- Sahya Anggara., *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015). 85.
- Agus Triyono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021). 82.
- Lukman Hakim, *Teknik Reportase: Dimensi Teoretis Dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2021). 11
- Muslimah Ahmad, "Memahami Teknik Pengolahan Dan Analisis Data Kualitatif", *Proceedings*, 1 (2021), 178.
- Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (sukabumi: CV Jejak, 2018). 237.
- Danu Eko Agustinova, S.Pd. M.Pd., *Memahami Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta, 2015). 43.
- Cosmas Gatot Haryono, *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi* (Sukabumi: CV Jejak, 2020). 146.
- Hasil Wawancara dengan Mohamad Bayu Setiawan, 5 (lima) tahun pengemudi berpengalaman (22/06/2025)
- Hasil Wawancara dengan Mohamad Bayu Setiawan, 5 (lima) tahun pengemudi berpengalaman (12/09/2025)
- Hasil Wawancara dengan Mohamad Bayu Setiawan, 5 (lima) tahun pengemudi berpengalaman (22/06/2025)
- Hasil Wawancara dengan Heru Darmanto, Pengemudi maxim memiliki rating tertinggi, yang dapat diraih oleh pengemudi. (25/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Heru Darmanto, Pengemudi maxim memiliki rating tertinggi, yang dapat diraih oleh pengemudi. (25/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Dafa Ahmad Jauza Pengemudi separuh waktu bekerja. (06/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Dafa Ahmad Jauza Pengemudi separuh waktu bekerja. (06/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Mohamad Bayu Setiawan, 5 (lima) tahun pengemudi berpengalaman (22/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Quinn Azizah Amalia satu tahun sebagai Penumpang Maxim. (12/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Fabella ajeng kartika, empat tahun sebagai Penumpang Maxim. (16/11/2025)

Hasil Wawancara dengan Penumpang lainnya Aprilia mareta, tiga tahun sebagai Penumpang Maxim. (17/11/2025)

Hasil Wawancara dengan Penumpang lainnya Dava kiki lutfiana, tiga tahun sebagai Penumpang Maxim. (12/06/2025)

Hasil Wawancara dengan bernama Galuh Puspitasari, dua tahun sebagai Penumpang Maxim.(22/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Heru Darmanto, Pengemudi maxim memiliki rating tertinggi, yang dapat diraih oleh pengemudi. (25/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Mohamad Bayu Setiawan, 5 (lima) tahun pengemudi berpengalaman (22/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Dafa Ahmad Jauza Pengemudi separuh waktu bekerja. (06/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Heru Darmanto, Pengemudi maxim memiliki rating tertinggi, yang dapat diraih oleh pengemudi. (25/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Mohamad Bayu Setiawan, 5 (lima) tahun pengemudi berpengalaman (22/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Dafa Ahmad Jauza Pengemudi separuh waktu. (06/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Quinn Azizah Amalia satu tahun sebagai Penumpang Maxim.(12/06/2025)

Hasil Wawancara dengan bernama Galuh Puspitasari, dua tahun sebagai Penumpang Maxim.(22/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Penumpang lainnya Dava kiki lutfiana, tiga tahun sebagai Penumpang Maxim. (12/06/2025)

Hasil Wawancara dengan Fabella ajeng kartika, empat tahun sebagai Penumpang Maxim. (16/11/2025)

Hasil Wawancara dengan Penumpang lainnya Aprilia mareta, tiga tahun sebagai Penumpang Maxim. (17/11/2025)

Hasil Wawancara dengan Heru Darmanto, Pengemudi maxim memiliki rating tertinggi, yang dapat diraih oleh pengemudi. (25/06/2025)

Agnes Siwi Purwaning Tyas and Nabilla Kusuma Vardhani, (Strategi Komunikasi Dalam Interaksi Dengan Mahasiswa Pertukaran Asing), *Jurnal Gama Societa*, 2003, 10.

Sesilia Candra Dewi Program, '(Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Driver Go-Ride Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Kota Bandung)', *Jurnal Komunikasi*, 2019, 2.

Faiza Azzahra Siti Nurapriani, 'Interpersonal Communication Strategies In Handling Customers With Different Backgrounds In The Culinary Business', *Jurnal Manner*, 4 (2025), 64.

Haryo Kusumo Aji, *Komunikasi Interpersonal* (Kota Surakarta: UNISRI Press, 2023).

Evarista Ndawa Jaka Maulana, (Membangun Budaya Komunikasi Yang Efektif Di Lingkungan Sekolah), *SEBA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2025, 50.

farida Aryani Muhammad Rais, *Pembelajaran Reflektif* (Makasar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2019).10.

Muhammad Rais, 62.

lin kristiyanti, (Pengaruh Komunikasi Non Verbal Terhadap Kepuasan Pelanggan), *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 2012, 64.

Noorika Retno Widuri, 'Komunikasi Nonverbal Sebagai Upaya Optimalisasi Layanan Perpustakaan', *Media Pustakawan*, 2015, 8.

Haryo Kusumo Aji. 40.

Anthony Putra Sumardi & Gatut Priyowidodo, (Citra Pemerintah Kota Surabaya Pasca Surabaya Menjadi Zona Merah COVID-19 Di Mata Masyarakat Surabaya), *Jurnal E-Komunikasi*, 2007, 5.

- Fatma Nur Hidayah & Laode Aharuddin Kapege, (Peran Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pengguna LRT Jakarta), *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, (2024), 699.
- Nurnawati Hindra Hastuti Guruh Adi Putra, (Komunikasi Antar Pribadi Barista Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada Black House Purwodadi), *Jurnal Ilmu Sosial*, 2024, 5.
- Rully Khairul Anwar dan Agus Rusmana, 'Komunikasi Digital Berbentuk Media Sosial Dalam Meningkatkan Kompetensi Bagi Kepala, Pustakawan, Dan Tenaga Pengelola Perpustakaan', *Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks Untuk Masyarakat*, 6.3 (2017), 207.
- Lina wati & Ananda Suci Faradita linawati, 'Program Corporate Social Responsibility PT Angkasa Pura II (Persero) Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.', *Journals Directory Universitas Islam Syekh-Yusuf*, 2019, 60.
- Asad Amaluddin Haq, 'Penggunaan Aplikasi PIn Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan', *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2.7 (2022), 119.
- Muhammad Rais. 10.
- Asriyanti Rosmalina, 'Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Mewujudkan Kesehatan Mental Seseorang', *Prophetic : Professional, Empathy and Islamic Counseling Journal*, 1.01 (2018), 51.
- Suci Fika Widyana & Novi Shofiah, 'Analisis Deskriptif Good Impression/Grooming Pada Karyawan Auto 2000 Cabang Pasteur', *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 13.2 (2023), 37.
- Rakhel Gloria Benedikta Nafai & Riane Jhonly Pio, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Pelanggan PT PLN (Persero) Uid Suluttenggo', *Productivity*, 6.1 (2025), 58.
- Glorya Carolina Leyley & Maslina, 'Penilaian Standarisasi Pelatihan Internal PT. Balikpapan Ready Mix', *Jurnal Keselamatan, Kesehatan Kerja Dan Lingkungan Lingkungan*, 10.1 (2024), 138.
- Chuduriah Sahabuddin, 'Hubungan Komunikasi Belajar Mengajar Terhadap Hasil Belajar Peserta Didik Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri I Kabupaten Majene', *Jurnal Papatuzdu*, 10.1 (2015), 17.

Lingga Detia Ananda and Sarwititi Sarwoprasodjo, 'Pengaruh Hambatan Komunikasi Antarbudaya Suku Sunda Dengan Non-Sunda Terhadap Efektivitas Komunikasi', *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 15.2 (2017), 145.