

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. *Yogyakarta: Penerbit Andi*, 22, 103–150.
- Adriana, I. L., & Widodo, T. (2019). Peran brand awareness dan brand image dalam memediasi pengaruh social media marketing activity terhadap e-wom dan komitmen pelanggan Tokopedia. *EProceedings of Management*, 6(2).
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Alamsyah, A., & Rachmadiansyah, I. (2018). Mapping online transportation service quality and multiclass classification problem solving priorities. *Journal of Physics: Conference Series*, 971(1), 012021.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Praktek Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atulkar, S. (2020). Brand trust and brand loyalty in mall shoppers. *Marketing Intelligence & Planning*, 38(5), 559–572.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2017). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang*.
- Belwal, R., & Amireh, M. (2018). Service quality and attitudinal loyalty: Consumers' perception of two major telecommunication companies in Oman. *Arab Economic and Business Journal*, 13(2), 197–208.

- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278–302. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021>
- Chakrapani, C. (1998). How to measure service quality & customer satisfaction: the informal field guide for tools and techniques. (*No Title*).
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking*, 26(5), 1533–1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>
- Charolina, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen Indomaret Nakau Bengkulu Tengah). *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 79–96.
- Dewi, D., Hajadi, F., Handranata, Y., & Herlina, M. (2021). The effect of service quality and customer satisfaction toward customer loyalty in service industry. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 631–636.
- Dewi, S. N. P., & Millanyani, H. (2014). Pengaruh Community Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Anggota Telkomsel School Community di Sekolah Menengah Atas dan Sederajat di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 14(3), 233–246.
- Elrehail, H. (2020). The impact of quality of services and satisfaction on customer loyalty: The moderate role of switching costs. *Management Science Letters*, 1843–1856.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*.
- Gupta, A., Singh, R. K., Mathiyazhagan, K., Suri, P. K., & Dwivedi, Y. K. (2022). Exploring relationships between service quality dimensions and customers satisfaction: empirical study in context to Indian logistics service providers. *International Journal of Logistics Management*. <https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2022-0084>

- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2010). *RE Anderson Multivariate data analysis: A global perspective*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Hardani, S. N. (2020). *Qualitative & Quantitative Research Methods*. CV. *Science Library, Yogyakarta*.
- Haryono, S. (2017). Metode SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS LISREL PLS. *Luxima Metro Media*, 450.
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- <https://databoks.katadata.co.id/>. (n.d.). *kata data*.
- <https://www.gojek.com/blog/gojek/bandung/>. (n.d.). *Gojek Bandung*.
- <https://www.gojek.com/id-id/>. (n.d.). *Gosend*.
- Indrawati, P. D. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *A framework for marketing management*. England. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., Keller, K., Manceau, D., & Hemonnet-Goujot, A. (2019). *Marketing Management (16e édition)*.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*.
- Malau, H. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*.
- Orientani, R., & Jumhur, H. M. (2017). Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 42–49.
- Putra, J. I., & Octavia, D. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Berbelanja Online Di Provinsi Pulau Jawa. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17(2), 103–111.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*, 32(6), 1443–1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2019). _ *Wisemblit, J.(2019). Consumer behavior.* Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach.* John Wiley & Sons.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen, 9(2)*, 718–736.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran.* Pustaka Abadi.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo). *Bandung: CV. Alfabeta.*
- Tahtamouni, A. (2022). E-banking services and the satisfaction of customers in the Jordanian banks. *Journal of Science and Technology Policy Management.*
<https://doi.org/10.1108/JSTPM-06-2021-0082>
- Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). *Manajemen Pemasaran.*
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4.* Penerbit Andi.
- Wibisono, D. (2018). *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi.* Yogyakarta: ANDI.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 3(1)*, 26–38.