

## DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Dina Patrisia and Yunita Engriani, (2019) Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Preliminary Findings. [https://www.researchgate.net/publication/337558706\\_Service\\_Quality\\_Customer\\_Satisfaction\\_and\\_Customer\\_Loyalty\\_Preliminary\\_Findings](https://www.researchgate.net/publication/337558706_Service_Quality_Customer_Satisfaction_and_Customer_Loyalty_Preliminary_Findings)
- Acai Sudirman Dkk, (2020) Customer Loyalty Of Gojek Users Viewed From The Aspects Of Service Quality And Consumer Satisfaction. <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view>
- Agustinus Mario Damar, (2017). "Mayoritas Konsumen Go-Jek Wanita Muda Berpendidikan Tinggi" (Diakses pada 28 Juni 2023 dari: <https://www.liputan6.com/teknoread/2960466/mayoritas-konsumen-go-jek-wanita-muda-berpendidikan-t>)
- Ananda Archie, Evan Maulana,. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Next Style Distro di Kabupaten Ketapang. <https://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/jp/article/view/4731>
- Ayu Nur Aziza dan Dessy Kurnia Sari, (2019) Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Padang). <https://ejournal.pnl.ac.id/ekonis/article/view/1553>
- Cahyono, N. E., & Fahmi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen (Pengguna Platform Aplikasi Marketplace di Kota Malang). *Jemba*, 1(4), 503–516.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Consumer Satisfaction Analysis to Increase Sales Volume of Coffee Shops at Twilight. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <http://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/124>
- DataBoks. (2020). "Perusahaan Aplikasi Transportasi Online yang Digunakan Publik Jabodetabek (Per September 2022)"(diakses pada 20 Juni 2023 dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/11/survei-publik-jabodetabek-paling-sering-pakai-gojek-bagaimana-grab-maxim-dan-indriver>).
- Detikinet. (2021). " Survei: Pelanggan Nilai Layanan Gojek Paling Aman, Higienis & Nyaman" (diakses pada 18 Juni 2023 dari : <https://apps.detik.com/detik/https://inet.detik.com/cyberlife/d-5349009/survei-pelanggan-nilai-layanan-gojek-paling-aman-higienis--nyaman>).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gojek. (2019). *Gojek*. <https://www.gojek.com/id-id/about/>

- Hendra Sodikin dan Maya Ariyanti, (2020) Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di PT. Len Industri (Persero) (Studi Kasus Pada Penjualan Perangkat Retail E-KTP Nasional). <https://www.ijsrp.org/research-paper-0121.php?rp=P10910901>.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Infokomputer. (2020). "Riset UI: 93% Konsumen Anggap Keamanan Layanan Gojek Lebih Baik dari Standar Industri" (diakses pada 18 Juni 2023 dari : <https://infokomputer.grid.id/read/122378303/riset-ui-93-konsumen-anggap-keamanan-layanan-gojek-lebih-baik-dari-standar-industri?page=all>).
- Tjiptono, Fandy. 2019, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, AndiOffset, Yogyakarta
- Karnadi,A.(2022).*penggunainternet*.<https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-internet-di-indonesia-capai-205-juta-pada-2022>
- Kompas.com. (2021) "E-Business Konsumen Gojek Disebut Loyal Meski Tak Ada Promo" (diakses 22 April 2023 dari: <https://tekno.kompas.com/read/2021/10/21/18020017/konsumen-gojek-disebut-loyal-meski-tak-ada-promo>)
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga
- Kusumaningtyas, R. H., & Rahajeng, E. (2017). Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode TAM. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi, Vol. 10, No. 2*, 89-102
- Lonardi, S., Lan, W. P., Hutabarat, F. A. M., Nugroho, N., & Supriyanto, S. (2021). Peranan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna E-commerce Shopee Di Politeknik Cendana. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(3), 80–85. <https://doi.org/10.47065/jbe.v2i3.955>
- Markey. (2019). *sejarah perusahaan Gojek*. <https://markey.id/blog/bisnis/gojek-indonesia>
- Mendrofa, C. P. (2021). Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen pada Kendaraan Merek Honda di PT. Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 1048–1061.
- Merdeka.com. (2022)." Survei Indef: Gojek Jadi Transportasi Online Paling Banyak Digunakan Masyarakat" (diakses pada 19 Juni 2023 dari : <https://www.merdeka.com/uang/survei-indef-gojek-jadi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan-masyarakat>).
- Nurfaedah and Molly Mustikasari, (2018) The Influence of Emotional Value to Customer Satisfaction to Increase Customer Loyalty in PT. Karya Imtaq. <https://www.scitepress.org/Papers/2017/70834/70834.pdf>

- Nuraeni. (2021). GRAB (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 95. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/197>. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/711>
- Oktavianus Mario Budiman, (2018) Pengaruh *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Fabelio.com. <https://kc.umn.ac.id/6167/1/Skripsi.pdf>
- Priansa (2017) . Perilaku Konsumen. Alfabeta
- Priskila Theodora Simanjuntak, Posma Sariguna Johnson Kennedy, (2016) Analisis Loyalitas Pelanggan : Studi Empiris Terhadap Produk Im3 Indosat Pada Mahasiswa Feuki. <http://repository.uki.ac.id/790/>
- Robby Kurniawan, (2022) Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pada Restoran Seafood di Batam.
- Rendra Saputra, (2023). "Intip Strategi Marketing Gojek, Bisa Ditiru Para Pemilik Bisnis Online" (Diakses pada 29 Juni 2023 dari: <https://poskota.co.id/2023/03/08/intip-strategi-marketing-gojek-bisa-ditiru-para-pemilik-bisnis-online?halaman=1>)
- Sambara, J., Tawas, H. N., Samadi, R. L., Pengaruh, A., Produk, K., Dan, K. P., Manajemen, J., & Ratulangi, U. S. (2021). *STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE 3 . AM KOFFIE SPOT MANADO ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY , SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT CAFE 3 . AM KOFFIE SPOT MANADO Jurnal EMBA Vol . 9 No . 4 Oktober. 9(4), 126–135.*
- Santoso, S. (2013). *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press.
- Searlina Nugraheni, (2022) Pengaruh Relationship Marketing, Customer Satisfaction & Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK Cabang Jakarta Gunung Sahari (Studi Pada Bank Garansi). <http://repository.ibs.ac.id/5965/>.
- Sekaran, U. (2006). *Metodelogi Penelitian Untuk Bisnis, Buku 1, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti Solikha dan Imam Suprpta, (2020) Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Go-Jek). <https://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis/article/view/91>
- Sucihati Suhartini, (2022) Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/jumpa/article/view/4563>.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, Said Musnadi, (2020) Customer Relationship Management, Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty. <https://www.scitepress.org/Papers/2018/88926/88926.pdf>
- Sulistyowati dan Dio Rizky Pratama, (2022) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek Di Kota Semarang. <https://journal.unimaramni.ac.id/index.php/EBISMEN/article/view/73>
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Unique Claudia, dkk, (2021) The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jcs/article/view/3868>
- Whimphie Billyarta, G., Sudarusman, E., & Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Optimal*, 18(1), 41–62.
- Wono, H. Y., Angela, M., & Reinald, M. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen CV Saga Selaras Pratama. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 8(1), 51. <https://doi.org/10.12928/channel.v8i1.15119>
- Wulandari, S. R., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab. *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1), 67–78. <https://doi.org/10.30812/target.v3i1.1169>
- YLKI. (2017). "Warta Konsumen: Transportasi Online; Kawan atau Lawan" (diakses pada 22 April 2023 dari: <https://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>)