

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Ahdiat. (2022). Gojek vs Grab, Mana yang Konsumennya Lebih Banyak? *Databoks*.
<https://databoks.katadata.co.id/transportasi-logistik/statistik/68333a1a06e1d4d/gojek-vs-grab-mana-yang-konsumennya-lebih-banyak>
- AFEDO, P. D., & QU, Y. (2021). Analyzing the Antecedents (I.E., Service Price and Service Quality) and Consequences (I.E., Repurchase Intention and Customer Loyalty) Of Customer Satisfaction in Transportation Industry of Ghana: The Mediated Model. *International Journal of Social Science and Economics Invention*, 7(07), 152 to 159. <https://doi.org/10.23958/ijsssei/vol07-i07/308>
- Alicia Diahwahyuningtyas, & Ahmad Naufal Dzulfaroh. (2024). Gojek Putus Mitra Driver yang Ancam Selebgram Awkarin karena Tak Beri Uang Tips. *Kompas.Com*.
<https://www.kompas.com/tren/read/2024/07/16/150000265/gojek-putus-mitra-driver-yang-ancam-selebgram-awkarin-karena-tak-beri-uang?page=all>
- Ananda, I. P. S. N., & Setiawan, P. Y. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan GO-JEK Di Denpasar. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 20(1), 14–31.
- Atmoko, Y. D., Riorini, S. V., Hidasanita, H., & Tahira, N. (2024). PENGARUH KETERLIBATAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN PENGALAMAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE DI DKI JAKARTA. *Business, Economics and Entrepreneurship*, 6(1), 40–53.
- Chandra, F. T. D. G. (2019). *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5*. Andi Offset.
- Divalona, S. (2023). An Empirical study on the factors affecting customer satisfaction and customer loyalty in online transportation apps. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 93–106.
- Effendi, A. M. (2023). The Effect of Brand Image and Brand Trust on Gojek Customer Loyalty in Yogyakarta Through Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *Business and Investment Review*, 1(6), 17–26.
- Erchikka, Y. N. T., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Gojek di Kota Surabaya. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1070–1077.

- Erlina F.Santika. (2024). Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023, Gojek Juaranya. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/4e49e3af7a225fe/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan*. Penerbit Deepublish.
- Ghozali. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Undip.
- Hapizah, N., & Yeni, Y. H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Layanan Aplikasi Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Maxim Bike Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kota Padang. *Journal Publicuho*, 7(1), 293–300.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Intip Rahasia UI/UX Gojek, App Transportasi No 1 di Indonesia! (2023). *Instiki.Ac.Id*. <https://instiki.ac.id/2023/08/16/intip-rahasia-ui-ux-gojek-app-transportasi-no-1-di-indonesia/>
- Jaya, A. I., Manggabarani, A. S., & Yuliniar, Y. (2021). Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pegadaian Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Interven. *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*, 2, 365–378.
- Jochen Wirtz. (2023). *Essentials of Services Marketing* (4th edition). Pearson Higher Education.
- Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2022-2024. (2024). *BPS*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Khasanah, N. U., Hidayati, N., & Arsyianto, M. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Grab Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 401–411.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing, Global Edition*. Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management*. Pearson.

- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kurniati, L., Faris, S., Pakpahan, E., & Purba, K. (2022). The Effect of Service Quality, Company Image and Prices on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction on Consumers Using Line Transportation Applications in Students of The Faculty of Psychology. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, 10(1), 40–46.
- Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online? (2023). *GoodStats*. <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx>
- Mengenal Industri Ride Hailing Beserta Daftar Perusahaannya di Indonesia. (2023). *Koran.Tempo.Com*. <https://koran.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/484725/mengenal-industri-ride-hailing-beserta-daftar-perusahaannya-di-indonesia>
- Muhammad Darwin, Marianne Reynelda Mamondol, Salman Aparis Sormin, Yuliana Nurhayati, Hardi Tambunan, Diana Sylvia, Made Dwi Mertha Adnyana, Budi Prasetyo Pasionista Vianitati, & Antonius Adolf Gebang. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Mujiyana, D. A., & Damerianta, S. (n.d.). *The Influence of Service Quality, Trust and Corporate Image on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variables in SiCepat Ekspres In the City of Depok*.
- Myrajunet. (2023). *Gojek Tindak Nih Drivernya*. Tiktok.Com. <https://disway.id/amp/738167/viral-tukang-ojek-nembak-harga-bikin-penumpang-marah-awalnya-deal-rp20-ribu-tiba-tiba-naik-jadi-rp-50-ribu/16>
- Nabii, N., & Dwiridot, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: Studi pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 3478–3496.
- Nada Naurah. (2023). Ini Sejumlah Kendala yang Kerap Dialami Penumpang Transportasi Online, Apa Saja? *GoodStats*. <https://goodstats.id/article/ini-sejumlah-kendala-yang-kerap-dialami-penumpang-transprtasi-online-apa-saja-TFavv>
- Nastiti, H., Gunaedi, J., & Pangestuti, D. C. (2023). Analysis of the customer's loyalty of the online transportation service Gojek. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 12(5), 17–29.
- Nguyen-Phuoc, D. Q., Su, D. N., Tran, P. T. K., Le, D.-T. T., & Johnson, L. W. (2020).

- Factors influencing customer's loyalty towards ride-hailing taxi services—A case study of Vietnam. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 134, 96–112.
- Penggunaan Perangkat dan Layanan Digital di Indonesia. (2024). *Datareportal*. <https://datareportal.com/digital-in-indonesia>
- Prof. H. Imam Ghozali, & Karlina Aprilia Kusumadewi. (2023). *Partial Least Squares “Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0” Edisi 1*. Yoga Pratama Semarang.
- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2022). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(1).
- Putri, D. E., Sudirman, A., Suganda, A. D., Kartika, R. D., Martini, E., Susilowati, H., Trenggana, A. F. M., Zulfikar, R., & Handayani, T. (2021). *BRAND MARKETING*. Penerbit Widina. <https://books.google.co.id/books?id=YVJFEAAAQBAJ>
- Rahmani, S., & Rusdianto, R. Y. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Grab Bike Di Kalangan Generasi Z Surabaya). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(2), 3559–3565.
- Rahmanto, A., Prabowo, H., & Gultom, H. C. (2024). Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Grab Pada Masyarakat di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 2(2), 232–242.
- Refdi, R. P., Rizan, M., & Febrilia, I. (2023). FAKTOR PENGARUH CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA ONLINE FOOD DI JAKARTA. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 3(2), 351–369.
- Risto Risanto. (2023). Viral Tukang Ojek Nembak Harga Bikin Penumpang Marah, Awalnya Deal Rp20 Ribu Tiba-tiba Naik Jadi Rp 50 Ribu! *Disway.Id*. <https://disway.id/amp/738167/viral-tukang-ojek-nembak-harga-bikin-penumpang-marah-awalnya-deal-rp20-ribu-tiba-tiba-naik-jadi-rp-50-ribu/16>
- Salah Lawan Masnya*. (2024). *Celebrithink*. <https://www.instagram.com/p/C9cBc0ovuKh/?igsh=NTcycHd1eXB4aTlm>
- Saputra, K. A., & Sugiati, G. A. (2023). The Role of Customer Satisfaction Mediates The Effect of Service Quality on Customer Loyalty in Online Transportation. *Jurnal*

- Ekonomi Dan Bisnis Jagaditha*, 10(2), 192–199.
- Sinha, A. P., Srivastava, P., Srivastava, S. K., Asthana, A. K., & Nag, A. (2024). Customer satisfaction and loyalty for online food services provider in India: an empirical study. *Vision*, 28(3), 327–343.
- Solomon, M. R. (2020). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being, Global Edition*. Pearson.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., & Lestari, F. P. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Penerbit Widina.
- Sudrarsono, T., Soegoto, A. S., Lumanauw, N., Malihah, L., Mokoginta, S. C., Syahputra, S., Sudirman, A., Agustini, I. G. A. A., Putra, A. R., & Triwardhani, D. (2022). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA* (D. E. Putri, Ed.). CV WIDINA MEDIA UTAMA.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen*. ALFABETA.
- Sujarwan, A. H., & Oswari, T. (2024). The effect of service quality, price perception, and brand image on customer loyalty through customer satisfaction of grab transportation in bekasi city. *Journal on Economics, Management and Business Technology*, 3(1), 19–24.
- Vemberain, J., & Rakhman, A. (2024). Influence of promotions, price perceptions, service quality towards customer loyalty through customer satisfaction Gojek in Jakarta. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, 31(1), 21–40.
- Yogama Wisnu Oktyandito. (2024). 9 Perusahaan Ojek Online di Indonesia Terbaik dan Terpopuler. *IDN Times*. <https://www.idntimes.com/business/economy/yogama-wisnu-oktyandito/perusahaan-ojek-online-di-indonesia-terbaik-dan-terpopuler>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.