

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2025). *Survei penetrasi internet dan perilaku penggunaan internet*.
- Aprileny, I. dan, J. A. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2).
- Arnita dan Sudarman. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Ojek Online Gojek di Daerah Khusus Jakarta. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*.
- Assauri, S. (2022). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Augustine & Putra. (2025). The Influence of Service Quality and Price on Customer Loyalty With Customer Satisfaction as A Moderator Variable on Maxim Online Transportation Users. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*.
- Dewa dan Vito. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Transportasi Taksi Bluebird di Bintaro, Tangerang Selatan. *Journal of Practical Management Studies*.
- Do Thanh et al. (2020). Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7.
- Duy Quy et al. (2020). *Factors influencing customer's loyalty towards ride-hailing taxi services – A case study of Vietnam*.
- Fifin dan Anindhyta. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, I. (2019). *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua)*. BPFE.
- Heni, J. dan D. (2023). Analysis of the customer's loyalty of the online transportation service Gojek. *International Journal of Research in Business and Social Science*.
- Huda dan Hartati. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Taksi Blue Bird di Jakarta Barat. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi)*.

- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo.
- Kartini, R. A. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Go – Ride di Kota Samarinda. *E-Journal Administrasi Bisnis*, 9.
- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Alexander Sindoro dan Benyamin Molan, Ed.; Edisi 1, Alih Bahasa). Prenhalindo.
- Kotler dan Keller. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Kusuma & Marlina. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*.
- Melinda, K. M. F. dan N. K. N. (2024). The Impact of Service Quality and Customer Trust on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in GOJEK Transportation Services. *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*.
- Nikmah dkk. (2022). The Role of Price, Promotion and Quality of Service in Improving Honda Motorcycle Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics and Management Studies*.
- Sabrina, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Laundry Starclean). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(6).
- Sari dan Jojok. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Gojek di Kabupaten Lamongan. *SEIKO : Journal of Management & Business*.
- Schiffman dan Kanuk. (2022). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (12th ed.). Pearson.
- Septiani, R. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Onlinegojek di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Shrestha, P. M. (2021). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. PT Buku Seru.
- Tjiptono. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Andi.
- Top Brand Award. (2025). *Komparasi brand index: Jasa transportasi online 2021-2025*.
- Vemberain & Rakhman. (2024). Influence of promotions, price perceptions, service quality towards customer loyalty through customer satisfaction Gojek in Jakarta. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*.
- Wiyanti dkk. (2024). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan di Café Njajan.Co. *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*.
- Yasinta, Z. R. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.