

DAFTAR PUSTAKA

- Adenigbo, A.J., Mageto, J., Makan, H., Luke, R. (2023). Service quality of e-hailing taxi services in Johannesburg. *Acta Logistica*, 10, 537-548. <https://doi.org/10.22306/al.v10i4.429>
- Aferi, F.D., Yeni, Y.H. (2022). Effect of E-Service Quaity, Brand Image, E-Customer Relationship Management on E-Customer Satisfaction at Gojek Padsng. *Journal of Business Studies and Mangement Review*, 6, 38-42. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v6i1.20399>
- Akbar, A. S. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Minat penggunaan Pada Konsumen Mcdonald's Lampung. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 4(2), 59-68.
- Alexopoulos, E. C. (2010). Introduction to multivariate regression analysis. *Hippokratia*, 14(Suppl. 1), 23–28.
- Amala, S., & Budimansyah, B. (2021). Pengaruh Penggunaan iklan dan citra merek terhadap minat penggunaan konsumen pada produk kecantikan halal Safi dalam perspektif ekonomi Islam (studi pada toko TopShop kota Bandar Lampung). *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(2), 141-154.
- Amin, A.M., Utari, V., Tjahjana, J.S., Syahputra, H., Rezfajri, M. (2023). Interconnection: An Economic Perspective Horizon.
- Andrew, J., & Erdiansyah, R. (2021). Analisis pengaruh E-WOM, *online review*, dan kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan di market place tokopedia. *Prologia*, 5(1), 127-134.
- Appliansyach, M.F., Sugiyo, Q.N., Maulana, D.B., Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Ojek *Online* (Gojek) Melalui Instrumen Layanan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2, 140-147. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.817>
- Chatarina, D., Lianardo, S., 2021. Efek Terpaan Video Iklan TV pada Citra Merek Platform E-commerce. *Journal of Research on Business and Tourism*, 1(1), pp.47-61.
- Creswell, J.D. (n.d.). Sixth Edition.
- Cyr, D., Head, M., Lim, E., & Stibe, A. (2018). *Using the elaboration likelihood model to examine online persuasion through website design. Information & Management*, 55(7), 807–821. <https://doi.org/10.1016/j.im.2018.03.009>
- Dam, S.M., Dam, T.C., 2021. *Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), pp.585-593.

- Dewi, R. Y., Yulianeu, Y., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2017). Pengaruh kepercayaan konsumen, kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara *online* dengan minat penggunaan sebagai variabel intervening (Studi pada pengguna situs jual beli Bukalapak. com). *Journal of Management*, 3(3).
- Ernst, A. F., & Albers, C. J. (2017). Regression assumptions in clinical psychology research practice: A systematic review of common misconceptions. *PeerJ*, 5, e3323.
- Fauziah, N., & Mubarak, D. A. A. (2019). Pengaruh citra merek terhadap minat penggunaan: Studi pada produk kecantikan. *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 8(1), 37-44.
- Fiqihta, E., Kuraesin, E. and Muniroh, L., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2), pp.39-55.
- Firdaus, T.A., Widodo, Z.D., Alhusin, S. (2024). The Influence of Business Ethics, Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty. *ePaper Bisnis : International Journal of Entrepreneurship and Management*, 1, 01-16. <https://doi.org/10.61132/epaperbisnis.v1i3.59>
- Firmansyah, M.R., Handoyo, S., Sutono, S. (2023). Pengaruh Social Media *Marketing*, Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Brand Trust Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pengguna Gojek. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3, 255-282. <https://doi.org/10.55606/optimal.v3i3.3408>
- Gofur, A., 2019. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), pp.37-44.
- Gong, T., Yi, Y., 2018. The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, 35(6), pp.427-442.
- Hapsari, D.A., Yoestini, Y., 2020. Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Perceived Value, dan Corporate Image Terhadap Customer Satisfaction serta Dampaknya Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus pada Pelanggan Apotek Kimia Farma Pandanaran Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 9(4).
- Harimurti, R., Suryani, T., 2019. The impact of total quality management on service quality, customer engagement, and customer loyalty in banking. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21(2), pp.95-103.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.

- Irmayanti, R. (2019). Pengaruh celebrity endorser, citra merek, dan kepercayaan merek terhadap minat penggunaan konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*.
- Kotler, P., Keller, K.L. (2016). *Marketing management*.
- Kurniati, D.P.Y., 2016. Modul Komunikasi verbal dan non verbal. Univ Udayana Fak Kedokt.
- Lee, H. J., Seong, M. H., 2020. A study on the effects of business service quality on satisfaction, commitment, performance, and loyalty at a private university. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 7(9), pp.439-453.
- Listiani, T., & Wulandari, A. (2023). Pengaruh Keamanan Bertransaksi, Kemudahan Transaksi dan Citra Merek Terhadap Minat penggunaan Konsumen pada E-Commerce Tokopedia. *JURNAL EMAS: Ekonomi Manajemen Akuntansi Kewirausahaan*, 3(1), 50-58.
- Mensah, I., Mensah, R.D., 2018. Effects of service quality and customer satisfaction on repurchase intention in restaurants on University of Cape Coast campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(2), pp.27-36.
- Naufal, M.A., Yoestini, Y., 2019. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Bertujuan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Citilink di Kota Semarang (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Olayode, I.O., Severino, A., Alex, F.J., Macioszek, E., Tartibu, L.K. (2023). Systematic review on the evaluation of the effects of ride-hailing services on public road transportation. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 22. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100943>
- Praditya, A.D., Astuti, S.R.T., 2018. The impact of service quality, customer perceived value, and brand experience on loyalty with customer satisfaction as intervening variable (a study on Lion Air customers in Java). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), pp.69-79.
- Pradnyana, I.B.P., Suryanata, I.G.N.P., 2021. Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Grab Dengan Kepuasan Konsumen (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Priyono, W.J., Swarnawati, A. (2024). The Power of Branding on Reviving Ride-Hailing's Customer Recovery after Service Failure. *Journal of Consumer Sciences*, 9, 286-314. <https://doi.org/10.29244/jcs.9.3.286-314>
- PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. (2025). Laporan Informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan.

- Puspitasari, S.W., Astuti, S.R.T., 2019. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi customer loyalty melalui customer satisfaction (studi pada pelanggan indihome di kota semarang). *Diponegoro Journal of Management*, pp.165-179.
- Ramli, R.L.A.P., Hisyam, M., Sinamo, J.A., Kepulauan, U.R. (2023). The Impact of Brand Image, Brand Awareness, Service Quality, and Price on Customer Satisfaction with Go-Ride Services: A Case Study of Gojek in Management Students. *Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 2, 154-166. <https://doi.org/10.35145/icobima.v2i1.3535>
- Realino, D., Gula, V.E., Jelita, S., 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen:(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Ojek Konvensional). *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(4), pp.68-81.
- Ricardianto, P., Ikhsan, R.B., Suryobuwono, A.A., Setiawan, E.B., Raharjo, E.P., Rahandi, R., Cahyadi, D. (2024). What makes consumers attitudinal loyalty on ride-hailing services? An investigation Indonesian consumers' perceived safety in using ride-hailing apps. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100306>
- Santoso, S. (2023). The Influence of Social Media, Brand Trust, Brand Affect and Value Consciousness on Brand Loyalty: *Online* Transportation Cases in Indonesia. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 20, 564-572. <https://doi.org/10.37394/23207.2023.20.52>
- Sari, S.G.P., Yozani, R.E., 2022. Difusi Inovasi Pemasaran Green Smoothie Factory dalam Menarik Minat penggunaan Konsumen. *The Journal of Management Communication and Organization*, 1(01), pp.13-29.
- Septian Asabara, S.A., 2020. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem informasi, harga, dan promosi terhadap minat penggunaan jasa ojek *online* gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Pekalongan) (Doctoral dissertation, IAIN Pekalongan).
- Setiawan, A., Qomariah, N. and Hermawan, H., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), pp.114-126.
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), pp. 84–93.
- Sofyan, J.F., Kristin, I. and Kustiawan, U., 2022. Pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan promosi di sosial media yang dimediasi oleh komitmen dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Traveloka. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 11(2), pp.125-140.

- Sudirman, A., Halim, F. and Pinem, R.J., 2020. Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), pp.66-76.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujatmiko, A., 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Go-jek Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Thung, F., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).
- Timamah, I., Sa'diyah, H., Munawaroh, F., & Jannah, F. (2023). Peran Penting Populasi dan Sampel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Demagogi*, 2(1)
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management*.
- Venus, A. (2018). *Manajemen Kampanye Edisi Revisi*.
- Vicky, V., & Rustam, T. A. (2023). Pengaruh Variasi Produk, Brand Image, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat penggunaan di Bestmart Supermarket Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(2), 2015-2023.
- Widhiani, A., & Idris, I. (2018). Pengaruh Promosi, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat penggunaan Di Situs Bukalapak (Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 63-68.
- Widiani, N. L. M., Indiani, N. L. P., & Wahyuni, N. M. (2019). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap minat konsumen berbelanja kembali di Zalora. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 127-136.
- Widiyanto, G.G.T., 2018. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Wijaya, A.F.B., Surachman, S.,Mugiono, M., 2020. The effect of service quality, perceived value and mediating effect of brand image on brand trust. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 22(1), pp.45-56.
- Yunas, H.A., Nasution, M.I.P., Sundari, S.S.A., 2023. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Pada Jasa Gojek. *JUEB: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), pp.22-26.