

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rasyad, Fandi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, And Achyat Budianto, 'Pengaruh Rating, Diskon Dan Ongkos Kirim Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee (Study Pada Mahasiswa Febi Uin Sts Jambi)', *Jurnal Sains Student Research*, 1.1 (2023), Pp. 448–61
- Amalia, Fahrani, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Bandar Lampung, 2023*
- Amrullah, Alif, *Dan Komunikasi Serta Implikasinya Terhadap Relationship Marketing Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan*, 2019
- Anggraini, Fifin, And Anindhyta Budiarti, 'Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek', *Jurnal Pendidikan Ekonomi (Jupe)*, 8.3 (2020), Pp. 86–94, Doi:10.26740/Jupe.V8n3.P86-94
- Anggraini, Tasya Meylina Ari, Ronny Malavia Mardini, And Abdullah Syakur Novianto, 'Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Pendapatan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Metode Pinjaman Online Spaylater (Studi Kasus Mahasiswa Di Kota Malang)', *E-Jurnal Riset Manajemen*, 13.1 (2024), Pp. 1494–1502
- Anggrawati, Luh Ketut Ari, 'Pengaruh Pelaksanaan Personal Selling, Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Asuransi Berupa Premi Asuransi (Studi Pada Pt. Asuransi Allianz Life Indonesia, Unit Genteng Biru Denpasar)', *Other Thesis, Universitas Mahasaraswati Denpasar.*, 2022.May (2022), P. 352 <[Http://Onlinelibrary.Wiley.Com/Doi/10.1002/Cbdv.200490137/Abstract](http://Onlinelibrary.Wiley.Com/Doi/10.1002/Cbdv.200490137/Abstract)>
- Anzar Susanti, Deery, 'Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Pelayanan, Dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Konsumen Online Secara Syariah', *Analytica Islamica*, 5.2 (2016), Pp. 368–93
- Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, And Jayanti Apri Emarawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Stei Ekonomi*, 31.02 (2022), Pp. 60–77, Doi:10.36406/Jemi.V31i02.545
- Apriliani, R. Aj. Ep., 'Pengaruh Brand Trust, Brand Equity Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Teh Botol Sosro Di Wonosobo)', *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Unsiq*, 6.2 (2019), Pp. 112–21, Doi:10.32699/Ppkm.V6i2.687
- Ashghar, Sayyid Ali, And Hanny Nurlatifah, 'Analisis Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Dan Perceived Risk Terhadap Keinginan Membeli Kembali Melalui E-Trust Dan S-Satisfaction (Studi Kasus Pengguna Gopay

- Pada Transaksi Umkm)', *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1.1 (2020), P. 40, Doi:10.36722/Jaiss.V1i1.459
- Atmaranti¹, Nabila Fitriana, Ameila Tirta Marina², Fahmi Arifuddin, Naufal Haq, And Prodi Ilmu Komunikasi, 'Peran Aplikasi Gojek Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya Di Era Digital', *Prosiding Seminar Nasional*, 2023, Pp. 792–800
- Benedictus, Pascal Kurniawan, 'Pengaruh Service Quality Dan Online Servicescape Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Brand Image (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fisip Undip Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek)', *Eprints.Undip.Ac.Id*, 2019, Pp. 1–23
- Boimau, Hezron, And Juita L. D. Bessie, 'Boimau And Bessie/ Journal Of Management (Sme's) Vol. 14, No.2, 2021, P169-187', 14.2 (2021), Pp. 169–87
- Cepaldo, Cepaldo, Rika Lidyah Rika, And Ariyanti Ariyanti, 'Effect Of Emotional Marketing And Lifestyle On Customers Decisions In Products Choosing Of Murabahah Financing At Pt Bank Syariah Mandiri Kc Palembang Simpang Patal', *Journal Of Business Studies And Mangement Review*, 4.1 (2020), Pp. 23–26, Doi:10.22437/Jbsmr.V4i1.10626
- Darim, Abu, 'Manajemen Perilaku Organisasi Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten', *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.1 (2020), Pp. 22–40, Doi:10.31538/Munaddhomah.V1i1.29
- Dewi, Ayu Ravina, 'Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Serta Kualitas Produk Terhadap Brand Loyalty Melalui Kepuasan Konsumen Pada Maybelline Kosmetik Di Kota Jember', 2019, Pp. 130–92
- Dwipa, Puja Asmara, And Shita Lusi Wardhani, 'Terhadap Customer Loyalty Di Thanks For Solution Hair', Pp. 119–29
- Dwiyanti, Julita, Zuul Fitriani Umari, And Aryanti, 'Peran Kepuasan Dalam Memediasi Determinan Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Bank Sumsel Balel Syariah', *Journal Of Ieb (Islamic Economics And Business)*, 2023, Pp. 11–29
- Evelyna, Feby, 'Pengaruh Servicescape, Social Media Marketing Dan Customer Experience Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Revisit Intention) Pada Objek Wisata Rahayu River Tubing Di Kabupaten Kebumen', *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9.2 (2022), Pp. 203–19, Doi:10.54131/Jbma.V9i2.147
- Firdaus, Hadi, 'Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Go-Jek (Studi Kasus Pada Masyarakat Kel.Pahlawan Kota Palembang).[Skripsi]', *Repository Uin Raden Fatah Palembang*, 11.1 (2019), Pp. 1–14 <[Http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/Red2017-Eng](http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/Red2017-Eng)

8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsc
ciurbeco.2008.06.005%0ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320
484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari>

- Gunadi, Ridho Alfian Dan Wasis, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Moda Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Pada Gojek/Go Ride Di Kelurahan Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur)', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11.2 (2021), Pp. 117–24, Doi:10.35968/M-Pu.V11i2.693
- Hj, Dra, Intan Ratnawati, And M Si, 'Loyalitas Konsumen , Dengan Kepuasan Studi Pada Waterpark Semawis Semarang', 2019, Pp. 1–27
- Ilham, Taufiqi Rachman, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Kesyahbandaran Kelas 1 Balikpapan', *Repository.Unimar-Amni.Ac.Id*, 1.69 (2021), Pp. 5–24
- Indra Firdiyansyah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam', *Jurnal Elektornik Rekaman (Riset Ekonomi Bidang Manajemen Dan Akuntansi)*, 1.1 (2017), P. 4
- Indriyani, Furi, And Lydia Salvina Helling, 'Analisis Pengaruh Kualitas Website , Kepercayaan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia', *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 5.1 (2018), Pp. 56–68, Doi:10.32477/Jrm.V5i1.42
- Irawati, Anggit Esti, And Ehrmann Suhartono, 'Analisis Technology Acceptance Model Aplikasi Linkaja', *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13.3 (2020), P. 164, Doi:10.26623/Jreb.V13i3.2861
- Iskandar, Dani, And Muhammad Irfan Bahari Nasution, 'Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Feb Umsu)', *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1.1 (2019), Pp. 128–37 <https://doi.org/10.30596/Snk.V1i1.3590>
- Juan, Edbert, And Lilik Indrawati, 'Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan Qris', *Konsumen & Konsumsi: Jurnal Manajemen*, 2.1 (2023), Pp. 313–25, Doi:10.32524/Kkjm.V2i1.757
- Junior, Mega Swastika, 'Fungsionalitas Konflik Gojek: Studi Fenomenologi Terhadap Konflik Pengemudi Gojek Di Kota Kediri', *Jurnal Analisa Sosiologi*, 6.1 (2018), Doi:10.20961/Jas.V6i1.18176
- Kadir, Abdul, Muhammad Basri, And Rodi Rodi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari', *Journal*

Publicuho, 1.1 (2018), P. 28, Doi:10.35817/Jpu.V1i1.7297

Kartini, Ana Aprilia, And Dedi Suselo, 'Pengaruh Indikator Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Di Bmt Istiqomah Tulungagung', *Edunomika*, 08.01 (2024), Pp. 1–12

Katempa, Yohana, And Eko Winarti, 'Analisis Perilaku Merokok Dan Dampaknya Terhadap Kesehatan Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas : Pendekatan Berdasarkan Teori Perubahan Perilaku (Theory Of Planned Behavior - Tpb) Dan Teori Kecenderungan Perilaku (Theory Of Reasoned Action - Tra): Liter', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5.2 (2024), Pp. 3788–3808 <<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/28498>>

Lorensia, Septia, And Nonik Kusuma Ningrum, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Gojek Di Yogyakarta', *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 7.2 (2023), P. 816, Doi:10.33087/Ekonomis.V7i2.934

Mar'ati, Nafisa Choirul, M.Sm. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya Tri Sudarwanto, S.Pd., And Universitas Negeri Surabaya Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya)',

Marcella, I, P A Haris, And P Fawzia, 'Determinasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3.1 (2022), Pp. 286–300 <

Mardalis, A., 'Meraih Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Benefit*, 9.2 (2005), Pp. 111 – 119, Doi:10.1007/S13398-014-0173-7.2

Mina Mudrikah Zain, Izzah Faizzah Siti Rusydari Khairani, Ahmad Izzan, 'Siti Hawa Dalam Perspektif Muh{Ammad Asad Dan Christoph Barth}', 2018, Pp. 158–67

Natasya, Nurul, And Ahmad Yudhira, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.1 (2023), Pp. 128–45, Doi:10.36490/Jmdb.V2i1.769

Nathania Trixie Aryanti, Vira Adhelia Andjani, Yola Tarisa Br. Tarigan3, And Dyva Claretta, 'Peran Aplikasi Gojek Di Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19', *Jurnal Socia Logica*, 1.2 (2022), Pp. 1–11

Noor, Rofian Wahyu, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotik Yang Terdiri Dari

- Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru - Kalimantan Selatan', *Ejournal.Stiepancasetia.Ac.Id*, 17 (2021), Pp. 1–23
- Nurhikma, Tiara, Achmad Fauzi, Septiana Cahyaningrum Tarmono Putri, Damar Asmarani, Vina Damayanti, And Rahma Fitriani Thalitha, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3.6 (2022), Pp. 646–56
- Nurrahmanto, Agus, Prasetyo, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenikmatan Berbelanja, Pengalaman Berbelanja Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Konsumen Di Situs Jual Beli Online Bukalapak.Com', *Ekonomi Dan Bisnis*, 1.1 (2015), Pp. 1–78
- Oktarini, Riri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang', *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6.2 (2020), P. 248, Doi:10.32493/Skr.V6i2.5541
- Pangaila, P A, F G Worang, And R S Wenas, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado)', *Jurnal Emba*, 6.4 (2018), Pp. 2778–87
- Pitoy, Chinvia D, Johny R E Tampi, And Aneke Y Punuindoong, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado', *Productivity*, 2.1 (2021), P. 3
- Prihatini, Diah Nissa, And Luk Luk Atul Hidayati, 'Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi', *Prosiding 2nd Business And Economics Conference In Utilizing Ofmodern Technology*, 2019, Pp. 505–17
- Purba, Elidawaty, Bonaraja Purba, Ahmad Syafii, Fastabiqul Khairad, Damanik Darwin, Siagian Valentine, And Others, *[Iii.A.1.A.2.8] Fullbook Metode Penelitian Ekonomi*, 2021
- Rahayu, Sri, And Mugi Harsono, 'Loyalitas Konsumen: Konseptualisasi, Anteseden Dan Konsekuensi', *Jesya*, 6.2 (2023), Pp. 1581–94, Doi:10.36778/Jesya.V6i2.1196
- Rahman, Sarli, Pamuji Hari Santoso, Sherlyn Stevanie, And Wiko Rusmansyah, 'The Influence Of Trust, Innovation, And Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty On Gojek Customers', *Kewirausahaan Dan Bisnis*, 65.1 (2021), Pp. 65–77
- Ramadhan, M. Afif Fathi, 'Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek Di Kota Malang', *Jurnal Ilmu Manajemen (Jimmu)*, 4.2 (2020), P. 153,

Doi:10.33474/Manajemen.V4i2.3733

- Riadi, Muhammad, Jeni Kamase, And M. Mapparenta, ‘Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada Pt. Hadji Kalla Cabang Alauddin)’, *Journal Of Management Science (Jms)*, 2.1 (2021), Pp. 41–60, Doi:10.52103/Jms.V2i1.320
- Riono, S B, D Harini, M Syaifulloh, And S N Utami, ‘Analisis Pelayanan Publik Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (Bpr Msb) Kabupaten Brebes’, *Jurnal Investasi*, 6.2 (2020)
- Rumpoko, Hendro, And Epriliana Candra Dewi, ‘Pengaruh Kemampuan (Ability), Kebaikan Hati (Benevolence), Integritas (Integrity) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Surabaya)’, *Yos Soedarso Economics Journal (Yej)*, 4.2 (2022), Pp. 84–106
- Ryani, Luthfi Hanifa, ‘Jasa Layanan Transportasi Daring (Gojek Dan Grab) Dalam Perspektif Asean On Framework Agreement On Services (Afas)’, *Dharmasiswa*, 1.2 (2021), Pp. 869–82
- Sandika, Derry, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Di Yogyakarta Jurnal’, *Dspace.Uii.Ac.Id*, 6.1 (2019), Pp. 1–7 <
- Siagian, Hotlan, And Edwin Cahyono, ‘Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop’, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8.2 (2014), Pp. 55–61, Doi:10.9744/Pemasaran.8.2.55-61
- Sudirman, Acai, Fitria Halim, And Robetmi Jumpakita Pinem, ‘Kepercayaan Sebagai Pemeditasi Dampak Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek, Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol. 3, No. 3 Juni 2020’, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3.3 (2020), Pp. 66–76 <[Http://Www.Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Jpk](http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/jpk)>
- Taufik, Muhammad, Abdul Hadi, And Umi Hani, ‘Mekanisme Transaksi Multi Akad Di Fitur Layanan Go-Food Dalam Aplikasi Berbasis Online Go-Jek Menurut Pandangan Hukum Islam (Studi Kasus Rm. Ayam Bakar Wong Solo Banjarmasin)’, *Repository Universitas Islam Kalimantan*, 2019 <[Http://Repository.Uniska-Bjm.Ac.Id/290/1/14500006.Pdf](http://repository.uniska-bjm.ac.id/290/1/14500006.pdf)>
- Tirtayasa, Satria, Anggita Putri Lubis, And Hazmanan Khair, ‘Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen’, *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5.1 (2021), P. 67, Doi:10.33603/Jibm.V5i1.4929
- Tsani, Anies Arfiana, And Anton Prasetyo, ‘Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Motivasi Berprestasi Sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Jimmba)*, 2.3 (2020), Pp. 466–75, Doi:10.32639/Jimmba.V2i3.491

- Urnika, Arin, And Imroatul Khasanah, 'Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Di Lazada Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening', *Diponegoro Journal Of Management*, 12.1 (2023), Pp. 1–11
- Wijayanto, Indra, And Sri Setyo Iriani, 'Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen', *Jurnal Ilmu Manajemen* |, 1 (2013), Pp. 910–18
- Yolanda, Yolanda, Ahmad Yudhira, And Mella Yunita, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien', *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)*, 6.1 (2023), Pp. 196–202, Doi:10.34007/Jehss.V6i1.1787