

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Jogiyanto, and Willy. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Agustin, Anis, and Khuzaini. "PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK) DI SURABAYA." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6 (2017).
- Alwi, Muhammad Yusuf, Ryna Parlyna, and Nurdin Hidayat. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Ojek Online X." *Journal of Business Theory and Practice* 10, no. 2 (2021): 6.
- Andika, Sandi, and Mirza Syahputra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 2 (2021): 1250–1257.
- Andin. "Pengguna Jasa Transportasi Online Gojek Sejak Tahun 2020." *Wawancara Langsung*.
- Anjani, Riska Nur, and Hersusetiyati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang J & T Exspress Cipadung Kota Bandung." *Jurnal Dimensi* 3, no. 1 (2023).
- Apriasty, Ika, and Marina E Simbolon. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (Literature Strategic Marketing Management)." *Jurnal Ilmu Multidisplin* 1, no. 1 (2022): 135–145. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1%0Ahttps://greenpub.org/JIM/article/view/21>.
- Arliansyah, Joni, and Siti Syahamahwati. "Pengaruh Faktor Status Sosial Ekonomi Terhadap Pemilihan Moda Transportasi Untuk Perjalanan Kerja Di Kota Palembang." *Cantilever* 6, no. 1 (2017).
- Aryatiningrum, Salsabila Wulandari, and Athiyyah Isna Insyirah. "Pengaruh Price Discount Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Online Marketplace." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 3 (2020): 946.
- Atmaja, Ketut Valien Wira, Nyoman Sujana, and Kadek Rai Suwena. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT . Pos Cabang Singaraja." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 10, no. 1 (2018): 12–23.

- Ayani. "Responden Dari Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim." *Wawancara Langsung*.
- Banggoi, Randi, Andi Yusniar Mendo, and Lisda L Asi. "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 6, no. 1 (2023): 242–249. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>.
- Bangun, Cicilia Sriliasta, Toni Suhara, and Husin Husin. "The Application of Theory of Planned Behavior and Perceived Value on Online Purchase Behavior." *Technomedia Journal* 8, no. 1SP (2023): 123–134.
- Basuki, Yunita Mentari dan Imam. "ANALISIS KARAKTERISTIK PENGGUNA ANGKUTAN ONLINE DI KOTA PALEMBANG PADA MASA PANDEMI COVID-19." In *In: PROSIDING KONFERENSI NASIONAL TEKNIK SIPIL 15(KoNTekS 15)*. Semarang, 2021. <http://ejournal.uaaj.ac.id/28411/>.
- Cuhanazriansyah, Muhammad Rinov, Muhammad Giatman, and Ernawati. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA Pada Masa Physical Distancing." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora* 5, no. 2 (2021): 311–319.
- Damanik, Krisman, Magdalena Sinaga, Sarina Sihombing, Masjraul Hidajat, and Otto Sugiharto Prakoso. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)* 5 (2024).
- Davis, Fred D, Richard P Bagozzi, and Paul R Warshaw. "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models." *Management Science* 35 (1989): 982–1003. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:14580473>.
- Dewi, Kadek Iin Listyana, Ni Nyoman Yulianthini, and Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kesehatan Di Kota Singaraja." *Manajemen* 5, no. 2 (2019): 82–92.
- Dharma, Robby. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang" 6, no. 2 (2017): 349–359.
- Dhiyaudini, Hasna, and Leli Nirmalasari. "Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek Atas Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen (Studi Literatur Terhadap Pelanggan Gojek Di Indonesia)." *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)* 6681, no. 4 (2022): 394–399.

- Eno. "Driver Gojek Dikecamatan Sukarami." *Wawancara Langsung*.
- Erawati, Hesti Sherly. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Bisnis E-Commerce." *INSPIRASI: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* 17, no. 2 (2020): 304–315.
- Erika, Rini, Titin Agustin Nengsih, and Muhammad Ismail. "Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Hamas Di Kota Jambi." *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 2, no. 3 (2024). <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Nuansa>.
- Faiz, Abifathan. "Kenaikan Tarif Ojek Online Di Mata Pengguna Dan Pengemudi." Last modified 2022. Accessed August 12, 2024. <https://pollinginstitute.id/>.
- Febrilium, Febrilian, Tri Putra, and Suci Rahma Nio. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online GOJEK Di Kota Padang." *Al-DYAS* 3, no. 1 (2024): 356–363.
- Febriyanti, Sania Eka, and Herry Widagdo. "Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Maxim Di Paembang 2022-2023" 4, no. 2 (2023): 226–230.
- Fitriani, Epi, Yoyo Sudaryo, and Dadan Abdul Mubarak. "The Influence of Service Quality, Customer Trust and Customer Satisfaction on the Customer Loyalty in Cetarip Health Center Patients." *Dinasti International Journal of Digital Business and Management* 5, no. 4 (2024).
- Ghiffari, Sulhan, and Dyah Widiyastuti. "Pemanfaatan Transportasi Berbasis Aplikasi Online Pada Mobilitas Mahasiswa Ugm." *Jurnal Bumi Indonesia* (2019): 1–10. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/168674>.
- Ghozali, Imam. *25 Grand Theory Teori Besar Ilmu Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis (Untuk Landasan Teori Skripsi, Tesis Dan Disertasi)*. Semarang: Yoga Pratama, 2020.
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. Vol. 4, 2015.
- Hermawan, ed. "The Construction Industry Recover Rebuild & Renew In The Pandemic Era." Bandung: Penerbit ITB, 2021.
- Ijall. "Driver Grab Dikecamatan Sukarami." *Wawancara Langsung*.

- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Indrasena, Rafi Wisnu. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHOPEE FOOD" 11 (2022).
- Isnaini, Fitria, Hendra Hermain, and Nuri Aslami. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Cv Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan* 2, no. 1 (2022): 129–142.
- Jogiyanto, Hartono M. "Sistem Informasi Keperilakuan." *Yogyakarta: Andi Offset* 235 (2007).
- John C. Mowen dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002.
- Jopinus Saragih. "The Influence of Service Quality and Trust in JNE Express Shipping Services for Loyalty Deli Serdang Consumers." *International Journal of Economics (IJEK)* 2, no. 1 (2023): 1–9.
- Junaidi, Heri. *Metode Penelitian Berbasis Temukenali*. Edited by Chici Rima P. Cetakan I. Palembang: Rafah Press, 2018.
- Kaila. "Siswa Yang Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Sejak Tahun 2020." *Wawancara Langsung*.
- Khadafi. "Driver Maxim Dikecamatan Sukarami." *Wawancara Langsung*.
- Kotler, P, and K L Keller. *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, 2006. <https://books.google.co.id/books?id=NP0zkGEACAAJ>.
- . *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2012. <https://books.google.co.id/books?id=NP0zkGEACAAJ>.
- Kuhl, Julius, and Jürgen Beckmann. "Action Control: From Cognition To Behavior." *hlm* 107, 1985. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:140985802>.
- Kurniati, and Tri Oktarina. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Kota Palembang." *Jurnal cendikia* 16, no. 8 (2018): 146–150. http://eprints.binadarma.ac.id/3896/1/jurnal_cendikia_Kurniati.pdf.

- Mahyarni, Mahyarni. "THEORY OF REASONED ACTION DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku)." *Jurnal EL-RIYASAH* 4, no. 1 (2013): 13.
- Manap, Abdul. *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar Dan Strategi)*. Edited by Fachrurazi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Cetakan 1. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA, 2023.
- Mashuri. "ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN PERSPEKTIF ISLAM." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020): 54–64.
- Mekel, V R, S Moniharapon, and J L A Tampenawas. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI GOJEK MANADO" 10, no. 1 (2022): 1285–1294.
- Mirza. "Maxim Adakan Perjalanan Gratis Selama Dua Hari." Last modified 2023. Accessed July 11, 2024. <https://peluangnews.id/>.
- Murniati, Monika Palupi, Vena Purnamasari, Stephana Dyah Ayu R, Agnes Advensia C, Ranto Sihombing, and Yusni Warastuti. *Alat-Alat Pengujian Hipotesis. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 15, 2013.
- Musyaffi, Ayatulloh Michael, Hera Khairunnisa, and Dwi Kismayanti Respati. *Konsep Dasar Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022.
- Nur Hapizah, and Yulia Hendri Yeni. "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, no. 1 (2024): 293–300.
- Nursita, and Iskandar Ali Alam. "The Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty At Herijaya Bandar Lampung Workshop." *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)* 42, no. 2 (2024): 583–597.
- Prasyanti, Puspita Ayu, Natalia Ratna Ningrum, and Anindita Imam Basri. "Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Equilibrium: Jurnal Ilmu Manajemen* 1, no. 1 (2021): 16–23.
- Pratama, Kevin Rizky. "Konsumen Gojek Disebut Loyal Meski Tak Ada Promo." Last modified October 2021. Accessed July 11, 2024. [Kompas.com](https://kompas.com)%0A%0A.

- Rachmawati, Rina. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan)." *Teknobuga* 1, no. 1 (2014): 66–79.
- Rahayu, Sri, and Darman Syafe'i. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan" 5, no. 2 (2022): 2192–2207.
- Ruwananda, M. Edwin, and Welly Nailis. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Palembang." *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 4 (2024): 5022–5034.
- Sahid, Wahno, and Feryyal Abadi. "The Effect of Product Quality, Service Quality on Customer Loyalty Mediated Satisfaction for Grabfood Customers in Jabodetabek." *International Journal of Science and Society* 6, no. 2 (2024): 545–565.
- Saladin Djaslim. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya, 2003.
- Sari, Kiki Novita, and Muhammad Kabir Rifa. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA KENDARI (Studi Kasus PT. Jamkrindo Cabang Kendari)." *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2023): 41–54. <https://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/lab>.
- Silvia, Devi, and Irwadi Irwadi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT . Perdana Mandiri Sejahtera Jurnal Administrasi Dan Manajemen E-ISSN 2623-1719 P-ISSN 1693-6876" (n.d.): 212–219.
- Siregar, Nurintan Asyiah. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik." *Jurnal Benefita* 4, no. 2 (2019): 363.
- Sopian. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car Di Palembang." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 15, no. 2 (2019): 74.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet, 2016.
- Suryani, and Hendriyadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media, 2016. <https://books.google.co.id/books?id=YHA-DwAAQBAJ>.
- Tia Aprilia Susnita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten

Majalengka” 3 (2020).

Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Edisi Terbaru*. Andi Publisher, 2019.
<https://books.google.co.id/books?id=FJrwzWEACAAJ>.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi Ke-3*. Yogyakarta: Andi, 2008.

Ujang Sumarwan. *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Ulfa, Mailani, and Riri Mayliza. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM KOTA PADANG” (2019): 1–16.

Ulfa, Nabila, and Dadan Abdul Aziz Mubarak. “The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at J&T Express Citeureup Branch, Cimahi, West Java.” *International Journal of Marketing & Human* 06, no. 01 (2025).

Umar, Husein. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia, 2003.

Yamin, and H Kurniawan. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Infotek, 2011.
Yoyo. “Driver Gojek Dikecamatan Sukarami.” *Wawancara Langsung*.

Zahra. “Karyawan, Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Di Talang Kelapa.” *Wawancara Langsung*.

“About Us.” Accessed March 11, 2024. <https://www.gojek.io/about>.

“Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota 2022-2024.” Accessed July 20, 2009. sumselbps.go.id.

“Pertumbuhan Mitra Grab Driver Merata Hingga Ke Seluruh Indonesia.” Last modified 2022. Accessed September 9, 2024. <https://www.grab.com/id/blog/driver/grab-indonesia-pertumbuhan-mitra-grab-driver-merata-hingga-ke-seluruh-indonesia/>.

“Pesan Dari Anthony Dan Hooi Ling.” Last modified 2022. Accessed September 9, 2024. <https://www.grab.com/id/blog/driver/grab-indonesia-pertumbuhan-mitra-grab-driver-merata-hingga-ke-seluruh-indonesia/>.

“Rating Aplikasi Jasa Transportasi Online.” Accessed May 30, 2024. <https://play.google.com>.