

DAFTAR PUSTAKA

- Adini. (2023). *Grahaoffice.com*. https://ikom.fisipol.unesa.ac.id/post/strategi-Pemasaran-Dan-Keberhasilan-Gojek-Dalam-Persaingan-Pasar-Yang-Ketat?utm_source.com.
- Aditia, I & Suhaji, . (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1), 1–19.
- Albana, M. I. (2021). Pengaruh Kepercayaan Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. [*Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*].
- Andriani, W., & Batu, R. L. (2022). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Go-Jek Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Jek Di Kabupaten Karawang). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(2), 172–180. <https://doi.org/10.31846/jae.v10i2.458>
- Arif, M. (2018). Pengaruh Nilai Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas (Pelanggan Pada PT. Sinar Galesong Mandiri Makasar). [*Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makasar*].
- Desfitriady, Winda. N. A., Awalia. L, & Mayda. I. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee. *JPEKBM (Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis, Dan Manajemen)*, 7(2), 125–136.
- Dewi Putra, S. M., & Ekawati, W. N. (2017). Pengaruh Inovasi Produk Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa,. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(6), 1674–1700.
- Djamaris, A. R., & Anitawati, M. (2018). Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Inovasi Produk Padaukm Smesco. *Management, and Industry (JEMI)*, 1(2), 52–69.
- Djodjobo. (2014). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Produk, Keunggulan Bersaing, Terhadap Kinerja Pemasaran Usaha Nasi Kuning di Kota Makassar. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(1), 219–232. <https://doi.org/10.33096/paradoks.v4i1.768>
- Gefen, D. (2002). Reflections on the Dimensions of Trust and Trustworthiness among Online Consumers. *ACM SIGMIS Database*, 33(3), 38–53.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan (D. S. Situmorang, Penerj.)*. Erlangga.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Ultivariate Data Analysis (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

- Halim & Prasetya. (2020). Riset LD FEB UI: Gojek Jadi Andalan Transaksi Konsumen saat Pandemi. In *VIVA.Co.Ic*. <https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1310693-riset-ld-feb-ui-gojek-jadiandalan-transaksi-konsumen-saat-pandemi>.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kala, D., & Chaubey, D. S. (2019). Impact of Brand Trust on Customer Loyalty: A Study of Indian e-commerce Sector. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(10), 2094–2099.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management (10th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2007). *Marketing Management: Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Benyamin Molan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education. <https://doi.org/10.2307/1250781>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Mustamu, E. J., & Ngatno, . (2020). Pengaruh Inovasi Produk pada Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen KFC Srandol). *[Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro]*.
- Panjaitan, H., Kurniawan, R., & Purnama, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Penulis Kumparan. (2022). *Sejarah Gojek dan Perkembangannya dari Masa ke Masa*. https://kumparan.com/berita-Terkini/sejarah-Gojek-Dan-Perkembangannya-Dari-Masa-Ke-Masa-1zAYkqSP4I8/full?utm_source.com.
- Rahman, S., Rika, R., Santoso, P. H., & Setyawan, Onny. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Gojek di Pekanbaru). *Jurnal BANSI - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.58794/bns.v2i1.73>
- Rahman, S., Santoso, P. H., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021). the Influence of Trust, Innovation, and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty on Gojek Customers. *Kewirausahaan Dan Bisnis*, 65(1), 65–77. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>

- Rizanata. (2014). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Word of Mouth, Niat Beli Dan Retensi Pelanggan Gerai Indomaret Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 4(1), 31. <https://doi.org/10.14414/jbb.v4i1.291>
- Ruparelia, N., White, L., & Hughes, K. (2010). Drivers of Brand Trust in Internet Retailing. *Journal of Product & Brand Management*, 19(4), 250–260.
- Sangadji, & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (7th ed.)*. Chichester: Wiley.
- Shukma. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek di Kota Pekanbaru. In *[Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau]*.
- Sirdeshmukh, & Singh, . (2002). *Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges*. *Journal of Marketing*. 66(1), 15–37.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati & Pratama. (2022). Analisa Faktor-Faktor Yang Mmpengaruhi Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 1(3), 119–127.
- Tanady, E. S., & Fuad, M. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia Di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 113–123. <https://doi.org/10.46806/jm.v9i2.663>
- Tjiptono. (2011). *Manajemen dan Strategi Merek*. Yogyakarta: Andi.
- Widnyani, N. M., Rettobjaan, V. C., Ngurah, A. A., & Aristayudha, B. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Universitas Bali Internasional). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 90. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2792>
- Wiyono. (2020). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 25*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wong, M. M. L., Tong, C., & Mula, J. M. (2013). Examine the Effects of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: An Empirical Study in the Healthcare Insurance Industry in Hong Kong. *International Journal of Business and Social Science*, 4(11), 1–8.

- Yefaneza. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Citra Merek Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus pada Pelanggan Gojek di Yogyakarta). [*Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta*].
- Zarkasyi, N. A., Supeni, R. I., & Sumowo, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek (Go-Food). *Journal of Economics, Assets, and Evaluation*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.47134/jeae.v1i1.25>