

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- Aditya, M. P., & Kusumadewi, N. M. W. (2017). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Adnyana, D. G. A., & Suprpti, N. W. S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan gojek di kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(p11), 6041.
- Agustina, V., & Yoestini, Y. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Arfiani, N. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Audistiana, A. (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Delta Fishing Sidoarjo. *E-Journal Manajemen BRANCHMARCK*", 3(3).
- Deccasari, D. D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Malang). *Adbis: Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 12(1), 54-64.
- Desembrianita, E., & Ruslin, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16(2), 345-354.
- Dewi, G. A. P. R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, P. G. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pt bpr hoki di kabupaten tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(5), 257-275.

- Djaja, Sutrisno. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Jember*. ISSN. 1907-9990. Vol. 12, No. 1.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Fatima, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasa dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike di Sidoarjo (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan DisertasiDoktor*, Edisi 4, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2005). *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: B.P. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 794-803.
- Indrianingsih, F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 27(1).
- Iriandini, A. P. (2015). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2).

- Irnandha, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kominfo (2020). Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting dari Transformasi Digital. Tersedia pada (kominfo.go.id) (diakses pada tanggal 2 September 2021).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Management, 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2018). Principles of Marketing. Edisi 15. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta : PT. Indeks
- Lestari, D., & Suhaji, S. (2012). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Prabayar Mentari di Wilayah Semarang Selatan. Jurnal Ilmiah Aset, 14(2), 109-120.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011). "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta: Erlangga
- Lusiah, D. N., & Akbar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. Jurnal Ekonomi, 24(2), 213-226. 9.
- Maheswari, A. A. A. R., & Aksari, N. M. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Airasia Indonesia. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 3, 315.
- Novandy, M. I., & Rastini, N. M. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan

(Studikasuk: Usaha Ekspedisi Tiki Di Kota Denpasar) (Doctoral dissertation, Udayana University).

Novianti, N., & Hufron, M. (2017). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Ahas Setio Motor Jombang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(04).

Parasuraman. (2008). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future Research. *Journal of Marketing*.

Pritandhari, M. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada bmt amanah ummah sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 3(1), 41-56.

Putra, F. W., & Sulistyawati, E. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku Di Kabupaten Badung) (Doctoral dissertation, Udayana University).

Putri, Desak Ayu Made Marcellina Dewi Giri Putri dan I Gst. A. Kt. Gd. Suasana. 2017. "Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 6, Nomor 11, (hlm. 6271-6297).

Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(1).

Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 501-515.

Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.

Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada

pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).

Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.

Sudirman, A., Sherly, S., Butarbutar, M., Nababan, T. S., & Puspitasari, D. (2020). Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 63-73.

Sudirman, A., Sherly, S., Butarbutar, M., Nababan, T. S., & Puspitasari, D. (2020). Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 63-73.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).

Suwandi, S., Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh kualitas layanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pos ekspres di kantor pos Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 14(1)

Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, 2005, Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Top Brand. (2016). “Top Brand Index Grab”. Tersedia pada https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=Grab (diakses pada tanggal 2 September 2021).

Untoro, Wisnu. (2016). Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Merek Pada Pengguna Ponsel Smartfren. *Jurnal Economia*. Vol. 12, No.2.

Utama, I., Adi, D. A. G., & Kusuma, A. A. G. A. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8, 6468-6487.

Wijayanti, I. W., & Wahyono, W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(1).

Wikipedia. (2021). Pengertian Transportasi. Tersedia pada [Transportasi - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](https://id.wikipedia.org/wiki/Pengertian_Transportasi) (diakses pada 2 September 2021).

Wiradarma, I. G. M., & Suasana, I. G. A. K. G. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pull&Bear Kuta–Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(6), 3987-4016.