

## DAFTAR PUSTAKA

- Assalafy, Aqwam. 2019. *“Pengaruh Islamic Banking Service Quality, Trust Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Di Tangerang Selatan)”*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Chaudhuri, Arjun and Morris B. Holbrokk. 2001 . *“The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance : The Role of Brand Loyalty”*. *Journal of Marketing*. Volume 65. Number 2. pp.81-93.
- Chou, Shi-kai , dkk. 2019. *“The Impact Of Corporate Image, Service Quality, Trust And Perceived Value On Chinese Costumer Satisfaction And Loyalty: Medical Servicea In Thailand. Human Behavior, Development And Society*. ISSN 2651-1762, Vol 20 no 3.
- Diab, Balqis. (2009). *“Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pada Gies Batik Pekalongan)*. Tesis. Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 edisi kelima*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Irawan , Deny dan Edwin Japarianto. 2012. *“Analisa Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran Por Kee Surabaya.” Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 1,No2(2013) 1-8*.
- Khasanah, Imroatul. 2015. *“Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Experiential Marketing Dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang)”*. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. Tersedia pada <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>. Diakses tanggal 20 Agustus 2020
- Kotler, Philip and Kevin Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran 12e*. Indonesia : PT Indeks.

- Marsitoh, Martina Rahmawati dan Muhammad Johan Widikusyanto. 2017. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Pada Niat Beli Ulang Secara Online". *Jurnal Sains Manajemen*. Vol 3. No 1 2017.
- Mayer, Roger C , dkk. 1995. "An Integrativem Odelo F Organizationalt Rust". *Academy of Management Review 1995*, Vol. 20. No. 3, 709-734.
- Ortega, Blanca Hernandez, dkk. 2017. "Perceived Value Of Advanced Mobile Messaging Services . A Cross-Cultural Comparison Of Greek And Spanish Users". *Information Technology & People Vol 30 issue: 2*.
- Perwira, Bimo Taufan, dkk. 2016. "Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Yang Melakukan Transaksi Pembelian *Online* Dengan *Mobile Application* Tokopedia)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 38 No.2*.
- Prakoso, Arvan Ali. 2017. "*Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Forum Jual Beli Kaskus)*". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Ni Ketut Seminari. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 2015 : 1422-1433.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Santi, Apriya. 2018. "Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Nilai Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lembaga Pendidikan Dan Keterampilan Kharisma Banjarmasin". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Vol.11 No.1 Maret 2018*.
- Soegoto, Agus Supandi. 2013. "Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen". *Jurnal EMBA*. Vol no 3 September 2013, hal 1271-1283 ISSN 2303-1174.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.

Sukmawati, Ida dan James D.D. Massie. 2015 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado”. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.729-742

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Top Brand Award. 2017. Top brand index 2017 fase 2 kategori jasa transportasi online. Tersedia pada [http://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=Gojek](http://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=Gojek) (diakses tanggal 1 Januari 2020)

Top Brand Award. 2018. Top brand index 2018 fase 2 kategori jasa transportasi online. From [http://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=Gojek](http://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=Gojek) (diakses tanggal 1 Januari 2020)

Top Brand Award. 2019. Top brand index 2019 fase 2 kategori jasa transportasi online.. From [http://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=Gojek](http://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=Gojek) (diakses tanggal 1 Januari 2020)

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Wahyuningsih. 2011. “Nilai Pelanggan : Konsep dan Strategi”. *Jurnal Megadigma*. Vol 4 No 1 Januari 2011.

Widjaja, Yani Restiani dan Agustina Araufi. 2020. “Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang Tour and Travel” *Jurnal Sain Manajemen*, Vol.2 No.1 Februari 2020.

Wijanarko, Koko Sigit. 2014. “Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Menggunakan *Smartphone* Samsung Galaxy Series Di Kota Palu”. *e-Jurnal Katalogis*. Volume 2 Nomor 7, Juli 2014 hlm 34-46 ISSN: 2302-2019.

Yuniarti , Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV Pustaka Setia.