

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. H. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Arini, N. (2018). *Sering Membandingkan Harga Transportasi Online? Aplikasi Ini Akan Memudahkan Penggunanya*. Kata Shopback. Diakses pada 23 Januari 2019, dari <https://www.shopback.co.id/katashopback/transportasi-online-makin-digemari>.
- Beritagar.id. (2019). *Gojek dan Grab Saling Klaim Kuasai Pasar*. Diakses pada 21 Maret 2020, dari <https://beritagar.id/artikel/berita/gojek-dan-grab-saling-klaim-kuasai-pasar>.
- Budiasih, Y. (2012). *Statistik Deskriptif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Jelajah Nusa.
- Carlin, C. (2015). *Incentive, How They Effect Customer Loyalty*. <http://www.mpellsolutions.com/how-incentives-affect-customer-loyalty/>.
- Chaffey, D., & Chadwick, F.-E. (2016). *Digital Marketing: strategy, implementation and practice*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Dailysocial.id. (2018). *Go-Jek, Aplikasi Online Paling Banyak Digunakan*. Databoks.co.id. Diakses pada 21 Desember 2019, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/12/go-jek-aplikasi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan>.
- detikInet. (2016). *Perkembangan Teknologi dan Fenomena Ojek Online*. Diakses pada 20 Mei 2020, dari <https://inet.detik.com/business/d-3142905/perkembangan-teknologi-dan-fenomena-ojek-online>.

- detikInet. (2017). Mayoritas Pengguna Go-jek Perempuan Single. Diakses pada 11 Mei 2020, dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3496233/mayoritas-pengguna-go-jek-perempuan-single>.
- Eric Rotinsulu, S. M. (2015). Pengaruh Harga, Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Big Jay Family Karaoke. *E-Journal Unstrat*.
- Galamedianews.com. (2019). Gojek dan GoPay Dukung UMKM di Kota Bandung. Diakses pada 09 April 2019, dari <https://www.galamedianews.com/?arsip=235774&judul=gojek-dan-gopay-dukung-umkm-di-kota-bandung>.
- Ghozali, I. d. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Undip.
- Ghozali, I. L. (2012). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan , L., & Kempa, S. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI TOKO BINTANG TERANG . *AGORA*, Vol. 4, No.1.
- Hamdani, L. A. (2019). *Gojek Rebranding dan Kalahkan Grab Soal Pengguna Aktif Bulanan*. Tek.id. <https://www.tek.id/tek/gojek-rebranding-dan-kalahkan-grab-soal-pengguna-aktif-bulanan-b1Xj29eZz>.
- He, W., Tian, X., & Wang, F.-K. (2019). Innovating The Customer Loyalty Program with Social Media: A case study of best practices using analytics tools. *Journal of Enterprise Information Management*.

- Imasari, K., & Kurniawati, K. (2011). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA TBK. *Fokus Ekonomi*, 183-192.
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi. Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Indrawati. (2017). *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kenneth E. Clow., D. E. (2018). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications. 8th Edition*. Pearson.
- Kompas.com. (2018). Hadirnya Go-Jek dan Pengaruhnya ke Perekonomian Bandung. Diakses pada 11 Mei 2020, <https://bandung.kompas.com/read/2018/12/28/15385761/hadirnya-go-jek-dan-pengaruhnya-ke-perekonomian-bandung?page=all>.
- Kompas.com. (2019). Survei: 32 Persen Masyarakat Ketergantungan Transportasi Online. Diakses pada 19 Mei 2020, dari <https://money.kompas.com/read/2019/07/09/200849026/survei-32-persen-masyarakat-ketergantungan-transportasi-online>.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA*, Vol. 4, No. 2.

- Miller, M. (2018). *B2B Digital Marketing*. Indianapolis, Indiana: Que.
- Ngafifi, M. (2015). Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, Volume 2, Nomor 1.
- Olsera.com. (2016). 5 Manfaat Penggunaan Aplikasi Mobile Dalam Berbisnis. *Diakses pada 12 Januari 2020 dari, <https://www.olsera.com/en/blog/5-manfaat-penggunaan-aplikasi-mobile-dalam-berbisnis/75>*.
- Purwana, D., Rahmi, & Aditya, S. (2017). Pemanfaatan Digital Bagi Marketing Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 2.
- Rahmayani, R. (2017). Pengaruh Interactive Marketing dan Personal Selling Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Journal BSI*.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riswanto Tumuwe, M. D. (2018). Pengguna Ojek Online Di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *HOLISTIK*.
- Ryan, D. (2017). *Understanding Digital Marketing*. United Kingdom: Kogan Page.
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Silalahi, U. (2017). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Statista.com. Diakses pada 29 November 2019, dari <https://www.statista.com/>.
- Tempo.co. (2017). Survei UI Temukan Sejumlah Fakta Menarik Soal Angkutan Online. Diakses pada 21 Maret 2020, dari <https://tekno.tempo.co/read/873394/survei-ui-temukan-sejumlah-fakta-menarik-soal-angkutan-online/full&view=ok>.
- Titik Purwantiningsih, E. N. (2017). Model Konseptual: Pengaruh Kualitas Website Terhadap Loyalitas. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Komputer*, Volume 1.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (prinsip, penerapan dan penelitian)*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Togodly, E. T. (2019). Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan pada Koperasi Serba Usaha Baliem Arabica Di Kabupaten Jaya Wijaya. *Media Neliti*.
- Tumuwe, R. (2018). Pengguna Ojek Online Di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *HOLISTIK*.
- Tung, G.-S., Kuo, C.-J., & Kuo, Y.-T. (2011). Promotioj, Switching Barriers and Loyalty. *Australian Journal of Business and Management Research*, Vol.1 No.2.
- Gojek.com. Diakses pada 26 Oktober 2019, dari <https://www.gojek.com/about/>