

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gapor, S., Chin, C. H., Ngian, E. T., Wong, W. P. M., Kiew, J. P., & Toh, T. L. (2024). Cultural events' service quality, satisfaction and loyalty: a case on an annual cultural diversity event in Borneo. *International Journal of Event and Festival Management*, 15(2), 191–212. <https://doi.org/10.1108/IJEFM-07-2023-0054>
- Achmad Rudijanto, M. T. (2019). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfactio N of Dr Soegiri General Hospital Lamongan. The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfactio N of Dr Soegiri General Hospital Lamongan. Lamongan.
- Adam, I., Adongo, C. A., & Amuquandoh, F. E. (2019). A structural decomposition analysis of eco-visitors' motivations, satisfaction and post-purchase behaviour. *Journal of Ecotourism*, 18(1), 60–81. <https://doi.org/10.1080/14724049.2017.1380657>
- Afrinda Khoirista , E. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). Surabaya.
- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2023). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *TQM Journal*, 35(2), 519–539. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0158>
- Ahmudin, A., & Ranto, D. W. P. (2023). Pengaruh Harga, Word of Mouth dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Yogyakarta. *Jurnal E-Bis*, 7(1), 158–168. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i1.1112>
- Alfathan, G. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Purnama Sembilan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Purnama Sembilan. Bandung.

- Alintani, Z. W., & Dupri, M. D. (2022). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Laundry Happy Wash 21 Di Metro Lampung. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 2(3), 356–363.
- Aliyah, Z. (2018). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Ekspor Kopi Araabika Pada CV Yudi Putra. Skripsi UIN Sumatera Utara.
- Andriani, Z., & Nasution, S. M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Fashion di Tiktok Shop pada Pengguna Aplikasi Tiktok. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 209–220.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Aprileny, I., Rizki, D. K., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(01), 37–51. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i01.544>
- Arvan, A. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Asriel Aziz, N. (2018). The Influence of Service Quality on Trust and Loyalty of Customers International Journal of Reserch in Social Science. The Influence of Service Quality on Trust and Loyalty of Customers International of Reserch in Social Science. Bandung.
- Astianita, A. D., & Lusia, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Word of Mouth Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(3).
- Azwar, S. (2016). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278–302. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021>

- Chen, Y., Yu, J., Yang, S., & Wei, J. (2018). Consumer's intention to use self-service parcel delivery service in online retailing: An empirical study. *Internet Research*, 28(2), 500–519. <https://doi.org/10.1108/IntR-11-2016-0334>
- Daaniel Pereira, N. P. (2016). Pengaruh Service Quality terhadap Statisfaction dan Customer Loyalty pada Koperasi Dirah di Dili Timor-Leste. Pengaruh Service Quality terhadap Statisfaction dan Customer Loyalty pada Koperasi Dirah di Dili Timor-Leste. Timor-Leste.
- Danang, S. &. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa Merencanakan, mengelola, dan Membidik Pasar Jasa. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Data.ai. (2024). *State of Mobile 2024*. Sensortower.Com. <https://sensortower.com/state-of-mobile-2024>
- Demirel, D. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination of Digital Crm. *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 507–531. <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.15328>
- Dery, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-jek di Yogyakarta.
- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *BISMA*, 9(1). <https://doi.org/10.26740/bisma.v9n1.p43-55>
- Dewi, N. S., & Prabowo, R. E. (2018). Performa Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Dan Gaya Hidup Dalam Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Minuman Isotonik (Studi Konsumen Minuman Isotonik Di Kota Semarang). *Prosiding SENDI_U*.
- Diana, I. d. (2020). The Impact of Perceived Usefulness of Online Reviews, Trust and Perceived Risk on Online Purchase Intention in Emerging Markets : A Mexican Perspective. *Journal of International Consumer Marketing*.

- Farisca, D., & Tartiani, Y. A. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Konsumen Shopee. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(3), 1839–1860.
- Fathurrohman & Afnan, D. (2020). Kegiatan Marketing Public Relations dalam mempertahankan Citra Perusahaan. *Jurnal Soshum Insentif*, 8-17.
- Fatihudin, D. &. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish.
- Febriana, F. D., & Prabowo, R. E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffeeshop Kaligarang Semarang. *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), 298–306.
- Febriani, D., & Ekowati, S. (2022). Pengaruh Ragam Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 3(1), 61–68.
- Fitrianis. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen. Skripsi Universitas Sanata Dharma.
- Gandhy, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Dunkin Donuts Gading Serpong. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 2(2), 135–146. <https://doi.org/10.30988/jmil.v2i2.34>
- Goetsch, D. &. (2019). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (8th Editio). Printice Hall: International, Inc.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gul, R. (2014). The Relationship between Reputation, Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(3), 368. <https://doi.org/10.5296/jpag.v4i3.6678>
- Hair Jr, F, J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hair, J. ., Hult, G. T. ., Ringle, C. ., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publication.

- Hair, J. F. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Hardani, d. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Grup.
- Haron, R., Abdul Subar, N., & Ibrahim, K. (2020). Service quality of Islamic banks: satisfaction, loyalty and the mediating role of trust. *Islamic Economic Studies*, 28(1), 3–23. <https://doi.org/10.1108/ies-12-2019-0041>
- Hikmawati, F. (2017). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hurriyati, R. (2014). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Indrawati, M.-H. I. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi*. Aditama.
- Indria, M. (2020). Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Alfamart Matram Raya 3 Jakarta Timur). *Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Alfamart Matram Raya 3 Jakarta Timur)*.
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3536>
- Jothi, L. D. (2016). *Service Quality and Customer Statisfaction in Life Insurance Business*. Service Quality and Customer Statisfaction in Life Insurance Business. Bandung.
- Kadek Budi Martini, N. N. (2018). Effect of Service Quality on Customer Statisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *Effect of Service Quality on Customer Statisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh)*. Bali.

- Karangasemojol. (2022). Karang Asem Ojol. Instagram.Com.
<https://www.instagram.com/karangasemojol/>
- Kotler, P. &. (2018). Principles of Marketing Global Edition 17th Edition. London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). Prinsip-prinsip Marketing. Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran. PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). Manajemen Pemasaran. Erlangga.
- Kursunluoglu, E. (2014). Shopping centre customer service: creating customer satisfaction and loyalty. Marketing Intelligence & Planning, 32(4).
- Kusuma, Wijaya, E., Suryoko, S., & Budiatmo, A. (2014). Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Raa Soewondo Pati. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 3.
- Laksana, M. F. (2019). Praktis Memahami Manajemen Pemasaran. . Sukabumi: CV. Al Fath Zumar.
- Laksara. (2019). Dinilai Inovatif, Gede Dana Apresiasi Karangasem Ojek Online. Laksara.Id. <https://laksara.id/2019/10/07/dinilai-inovatif-gede-dana-apresiasi-karangasem-ojek-online/>
- Lovelock, C. &. (2011). Pemasaran Jasa Perspektif (7th ed.). Erlangga.
- Lumintang. (2018). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI GO-JEK ONLINE PADA MAHASISWA FEB UNSRAT MANADO.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma, S. C., & Kaplanidou, K. (2020). Service quality, perceived value and behavioral intentions among highly and lowly identified baseball consumers across nations. International Journal of Sports Marketing and Sponsorship, 21(1), 46–69. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-02-2019-0018>
- Mirandasari, N. M., & Firmansyah, F. (2024). Mediated by Customer Satisfaction Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Gerbangkertosusila atau Surabaya Raya merupakan aglomerasi kota megapolitan di Jawa Timur yang berpusat

- di Kota. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 7469–7483.
- Mustika, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wardah Beauty House Medan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wardah Beauty House Medan*. Medan.
- Naya, R., Fadillah, P., Karnelia, B., & Jasmine, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Gojek dan Harga , terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go Ride. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(4).
- Nisa, A. L., & Kusuma, Y. B. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Es Teh Indonesia (Studi Kasus Generasi Z di Kota Surabaya). *Seiko*, 6(1), 473–483. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3917>
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Nur Elfi Husda, N. H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tanjung. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tanjung*. Bandung.
- Nurhanah, D., Budianto, A., & Toto. (2019). Pengaruh Customer Trust dan Customer Perceived terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Toko Rabbani Tasikmalaya). *Business Managament and Entrepreneurship Journal*, 1(2), 189–200.
- Ong, A. K. S., Prasetyo, Y. T., Lagura, F. C., Ramos, R. N., Sigua, K. M., Villas, J. A., Nadlifatin, R., Young, M. N., & Diaz, J. F. T. (2023). Determining tricycle service quality and satisfaction in the Philippine urban areas: A SERVQUAL approach. *Cities*, 137. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104339>
- Pambudi. (2018). Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Jasa Transportasi Online Kejo Malang.

- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2013). The experience economy: Past, present and future. In *Handbook on the Experience Economy*.
- Pohan, F. S., & Aulia, Z. F. (2019). Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.43>
- Pratiwi, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab-car Malang (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Pemasaran Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang Tahun Akademik 2017/2018). *Jurnal Aplikasi Bisnis*.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi Dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Priyambodo, A. (2021). Strategi Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Membangun Citra Madrasah (Studi Deskriptif Pada Humas MAN 2 Ponorogo).
- Putra, F. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Wahana Prestasi Logistik. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Wahana Prestasi Logistik*. Bandung.
- Putri, B. (2022). Karakteristik Pengguna Moda Transportasi Online Dan Konvensional Di Kota Tomohon Pada Saat Pandemi Covid-19.
- Rahma, A. W., & Ekowati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 3(1), 10–17.
- Rahman, S. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Gojek di Pekanbaru). II.
- Riski, K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Baca Mahasiswa Pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. *Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam*.
- Riski, S. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PT.

GREENTECH KAWASAKI CAKRAWALA MOTORINDO DI KOTA PEKANBARU.

- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rohaeni Heni , M. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bandung.
- Rusfiadi, R., Hatani, L., & Suleman, N. R. (2021). Peningkatan Kepuasan Dan Kepercayaan Publik: Berdasarkan Prespektif Kualitas Pelayanan Dan Komitmen (Studi Pada Pemerintahan Desa/Kelurahan Se-Kecamatan Wangi-Wangi Selatan). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi*, 5(2), 281–302.
- Sahin, S., Baloglu, S., & Topcuoglu, E. (2020). The Influence of Green Message Types on Advertising Effectiveness for Luxury and Budget Hotel Segments. *Cornell Hospitality Quarterly*, 61(4), 443–460. <https://doi.org/10.1177/1938965519892189>
- Salsabiila. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pda Pengguna Jasa ISP IndiHome. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pda Pengguna Jasa ISP IndiHome*. Bandung.
- Sampeallo, Y. G., Tjetje, N. F., & Putra, R. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada Kantor Samsat Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. *Jurnal EKSIS*, 19(1), 69–80. <https://doi.org/10.46964/eksis.v19i01.392>
- Sann, R., Pimpohnsakun, P., & Booncharoen, P. (2024). Exploring the impact of logistics service quality on customer satisfaction, trust and loyalty in bus transport. *International Journal of Quality and Service Sciences*. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2023-0110>
- Santika, E. F. (2024). Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023, Gojek Juaraanya. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/index.php/teknologi-telekomunikasi/statistik/4e49e3af7a225fe/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>

- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif - Pengembangan Hipotesis dan Pengujannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Santoso, I. (2018). *The Role of Product and Service Quality, Price and Atmosphere of Fast Food Restaurant on Purchase Decisions and Customer Statisfaction. The Role of Product and Service Quality, Price and Atmosphere of Fast Food Restaurant on Purchase Decisions and Customer Statisfaction*. Bandung.
- Sari, D. P., & Prasetyo, B. (2019). Pengaruh respons perusahaan terhadap keluhan konsumen di media sosial terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 123–135.
- Sekaran, U. d. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, . Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods or Business*. Wiley Publisher.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Salemba Empat.
- Setiawan, D., & Bahrin, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Kerupuk Rambak Kecamatan Ketahun Bengkulu Utara. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 4(1), 99–108.
- Shabani, L., Behluli, A., Qerimi, F., Pula, F., & Dallosi, P. (2022). The Effect of Digitalization on the Quality of Service and Customer Loyalty. *Emerging Science Journal*, 6(6), 1274–1289. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-06-06-04>
- Shah, F. T. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*.
- Shah, M. A., & Handrito, R. P. (2022). Pengaruh Servicescape Terhadap Minat Kunjung Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(1), 114–121. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.1.1.10>
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie

- Gacoan Di Bekasi Timur. *Jurnal Economina*, 2(2), 692–708.
<https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352>
- Siang, T., Rahman, A., Osman, Z., San, L., & Jawaid, A. (2018). Modeling Consumer Perceptions Of Internet Retail Service Quality Through Structured Equation Analysis. *International Journal of Service Industry Management*, 13(5), 412–431.
- Sigar, K., Mandey, S., & Soepeno, D. (2020). Analisis Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Pegadaian UPC. Unsrat Manado. *Jurnal EMBA*, 8(4), 989–999.
- Singarimbun, & E. (2019). *Metode Penelitian Survei melalui Google Form*. . Yogyakarta: Andi (Ikapi).
- Sompie, G. P., Worang, F. G., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan J.Co Donut & Coffee Manado Town Square Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1030–1049.
- Subhan, & Iswati, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Klinik Medika Plaza. *Syntax Literate*, 7(3).
- Sugiyono, P. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunarti, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). Sidoarjo.
- Sulistiyani, A. A., Hafizh, F., Lestianika, F. I., & Wardani, I. P. (2024). Game Theory : Studi Kasus Gojek dan Grab. *Journal of Sharia Economics Scholar*, 2(3), 48–58.
- Thungasal, C. E., & Siagian, H. (2019). Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 1–7.

- Tjiptono & Diana. (2020). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tresiya, e. a. (2018). pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan.
- Trisliatanto, A. D. (2020). *Metode Penelitian Panduan Lengkap Penelitian Dengan Mudah*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Unidha, M. (2017). The Effect of Service Quality on Trust and Loyalty for Giant Customers in Malang City. *Journal of Business and Management Review*.
- Uzir, M. U. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Venkatakrishnan, J., Alagiriswamy, R., & Parayitam, S. (2023). Web design and trust as moderators in the relationship between e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *TQM Journal*, 35(8), 2455–2484. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2022-0298>
- Vu, T. D., Nguyen, B. K., Vu, P. T., Nguyen, T. M. N., & Hoang, C. C. (2024). Promoting customer satisfaction and reuse intention using ride-hailing taxi services: role of consumer perceived value, personal innovativeness and corporate image. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*. <https://doi.org/10.1108/APJBA-11-2023-0570>
- Wang, T., Zhang, Y., Li, Y., Li, M., & Lu, W. (2023). Determinants of Passenger Satisfaction with Ride-Hailing Services: Case Study in Nanjing, China. *Journal of Urban Planning and Development*, 149(2).
- Wibisono, A. D., & Cahyadi, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 1(2), 12–28. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.73>
- Wicaksono, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 504–509.

- Wiennata, A. A., & Hidayat, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 83–88.
- Wijaya, V. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bukalapak. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bukalapak*. Bandung.
- Wulansari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret Cabang Pondok Ranji. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret Cabang Pondok Ranji*. Bandung.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling : Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Salemba Infotek. Salemba Infotek.
- Yolanda. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien.
- Zatalini, S., Agussalim, & Haryati, R. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Sjs Plaza Padang. *Jurnal Matua*, 4(1), 53–64.