

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2008). *Managing Brand Equity: Capitalizing on the value of a brand name*. Free Press.
- Amiroh, D. Z. dan N. W. S. P. (2021). Hubungan Antara Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan di Hypermart Gresik. *Jurnal Penelitian Psikologi, Volume 08.*, 19.
- Andreas, C., & Yuniati, T. (Mei 2016). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variable intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(5), 1-16.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh harga, promosi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ojek online "Om-Jek" Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 137-156.
- Awan, S., & Cheng, Y. (2016). Improve communication quality by understanding customer switching behavior in China's telecom sector. *Scientific Research Publishing*, 2150-4075.
- Azwar, S. (2014). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Clearesta, I., Angelina, G., & Wiradharma, G. (2018). Pengalaman Konsumen Terhadap Layanan Gojek Di Kota Jakarta: Studi Kualitatif Deskriptif. *JURNAL KOMUNIKASI DAN BISNIS*, VI(1), 70–80.
- Cohen, J. (1990). Things I have learned (so far). *American Psychologist*, 45(12), 1304-1312. doi: 10.1037/0003-066X.45.12.1304
- Costabile, M. (2000). A Dynamic Model of Customer Satisfaction. *The 16th IMP-Conference in Bath*
- Dehghan, A., & Shahin, A. (2011). Customer loyalty assesment a case study in maddiran, the distributor of LG electronics in Iran. *Bussines management and strategy*, 2, 1-25.
- Fardani, N. E. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan mobile broadband services telkomsel di Kota Bandung tahun 2014. *E-proceeding of Management*, 2, 1270-1280.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya, Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Huang, H.-H. (2015). Using Expectation Disconfirmation Theory to Explore the Relationship Satisfaction between Businesses to Businesses. *The 31st IMP-Conference in Kolding*.

- Imansyah, & Irawan, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 319-329.
- Jogiyanto. (2008). *Pedoman survei Kuisioner*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kamil, N., Rusli, R., & Erlyani, N. (2018). Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Gojek Banjarbaru. *Kognisia Prodi Psikologi FK ULM*, 1(2), 1–7.
<https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/kog/article/view/1540/1223>
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangifera, L., & Isa, M. (2017). Komitmen dan kinerja driver ojek online di kota Surakarta. *Seminar nasional riset manajemen & bisnis*.
- Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2016). Developing and examining a model of perceived quality, perceived value and perceived risk affecting customer loyalty of environmentally-friendly electronic products. *Pertanika Journals*, 1481-1501.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658-1667.
- Nurhidayati, & Yuliantari, K. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet. *Widya Cipta*, II(1), 69–75.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/2918>
- Priyatno, D. (2016). *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan spss*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 224-259.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafriza, Y., & Widodo, T. (2018). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan kepercayaan untuk meningkatkan repurchase: Studi pada Lazada.co.id. *E-Proceeding of Management*, 5(3), 3210-3215.
- Tahaman, Z. (2016). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Edisi Khusus Pemasaran dan Keuangan*, 4, 445-460.
- Tarigan, H. I., Manurung, Y. S., & Marpaung, W. (2019). Loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan pada pelanggan jasa transportasi online. *Philanthropy Journal of Psychology*, 3, 1-74.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Widjaja, A., Astuti, W., & Manan, A. (2019). The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence on Online Transportation Services in Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*, 5(4), 214–222. <https://doi.org/10.31695/ijasre.2019.33166>
- Zheitaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.
- Zikmund, W. G. (2011). *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- DAN Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT Prenhallindo.