

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Daryono “41persen pengguna transportasi online kecewa”. (2022, May 17). Retrieved from [m.mediaindonesia.com: https://m.mediaindonesia.com/ekonomi/104738/41-pengguna-transportasi-online-kecewa](https://m.mediaindonesia.com/ekonomi/104738/41-pengguna-transportasi-online-kecewa) diakses 1 Desember pukul 14.20
- Bianda Ludwianto “10 tahun Gojek 38 Juta pengguna aktif bulanan hingga cetak laba”. (2020, November 12). Retrieved from [m.kumparan.com: https://m.kumparan.com/amp/kumparantech/10-tahun-gojek-38-juta-pengguna-aktif-bulanan-hingga-cetak-laba-1uZiKid82Mo](https://m.kumparan.com/amp/kumparantech/10-tahun-gojek-38-juta-pengguna-aktif-bulanan-hingga-cetak-laba-1uZiKid82Mo) diakses 20 November pukul 10.27
- Blaze, M., Feigenbaum, J., Ioannidis, J., & Keromytis, A. D. (1999). The role of trust management in distributed systems security. *Secure Internet programming: security issues for mobile and distributed objects*, 185-210.
- Dwi Hadya Jayani “survei alvara gojek jadi ojek online favorite millennial” . (2022, July 27). Retrieved from [databoks.katadata.co.id: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/11/survei-alvara-gojek-jadi-ojek-online-favorit-milenial](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/11/survei-alvara-gojek-jadi-ojek-online-favorit-milenial) diakses 22 Desember pukul 13.15
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: erlangga.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Dwi Kartini Yahya). Jakarta: Erlangga
- Hidayatullah, A., Ediyanto, E., & Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada BANK BSI Area Basuki Rahmat Situbondo). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(7), 1539-1549.
- Keller, K.P. dan K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. In: 12th ed. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kurniasari, Nina dan Nina, E. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*, Vol. 1, No.3, Hal: 57-68.
- Lestariningsih, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 14(3), 298-323.
- Liberty, J. “Setelah 11 tahun berkiprah, aplikasi gojek sudah diunduh 190 juta kali”. (2021, Oktober 27). Retrieved from amp.suara.com: <https://amp.suara.com/tekno/2021/10/27/161159/setelah-11-tahun-berkiprah-aplikasi-gojek-sudah-diunduh-190-juta-kali> diakses 20 Desember pukul 19.20
- Loverlock, W.& M., n.d. *Pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi perspektif Indonesia*. In: 2nd ed. Jakarta: Erlangga.
- Maya, C. R. “86 persen pengguna gojek tetap setia meski tidak ada promo, ini kata mereka”. (2021, Oktober 24). Retrieved from www.kompas.com: <https://www.kompas.com/wiken/read/2021/10/24/200300081/86-persen-pengguna-gojek-tetap-setia-meski-tak-ada-promo-ini-kata-mereka?page=1> diakses 10 Desember pukul 08.00
- Meirina, O. A., & Hidayat, D. S. (2022). Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Sebagai Jembata Memperkuat Loyalitas Atas Layanan JNE Express. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 45-59.
- Muktiono, K. V., & WIDIYANTO, I. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Word of Mouth pada Bengkel PT. Nasmoco Gombel Semarang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-9.
- Prabowo, Hartiwi; dkk. 2012. Analisis Kepercayaan dalam C2C E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Repurchase pada Kaskus. BINUS.

- Rafiah, K. K. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46-56.
- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 199-206.
- Rochim, A., & IMELDA, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar4. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar4*.
- Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta,CV.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Tambunan, A. P. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada sebuah Bank Daerah di Kota Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 1(1), 40-47.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Walter, A., Mueller, T. A., & Helfert, G. (2000, September). The impact of satisfaction, trust, and relationship value on commitment: Theoretical considerations and empirical results. In *IMP Conference Proceedings* (pp. 07-09). United Kingdom: Bath.