

DAFTAR PUSTAKA

- Anggradita, G. (2020). *Analisis Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Retention Shampoo Dove*. UPN" VETERAN" JATIM.
- Artana, I. N. J., Suardhika, I. N., & Hendrawan, I. G. Y. (2021). Penerapan E-Commerce, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Dalam Menentukan Customer Retention Di Pizza Hut Delivery Pada Kawasan Kota Denpasar. *EMAS*, 2(2).
- Aurelia, G. S., Ramdan, A. M., & Samsudin, A. (2019). *Analisis Customer Satisfaction Dan Brand Trust Terhadap Customer Retention*. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 1(1), 10–21.
- Databoks Pusat Data Ekonomi dan Bisnis Indonesia. (2019). *Pangsa Pasar Jasa Layanan Transportasi Online Kawasan Asia Tenggara (2015-2025)*. [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/11/29/pangsa-pasar-layanan-transportasi-online-indonesia-terbesar-di-asean#:~:text=Pangsa Pasar %28GMV%29 Transportasi Online Kawasan Asia Tenggara,Miliar US%24 Indonesia Thailand Singapura Filipina Malaysia Vietnam](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/11/29/pangsa-pasar-layanan-transportasi-online-indonesia-terbesar-di-asean#:~:text=Pangsa%28GMV%29%20Transportasi%20Online%20Kawasan%20Asia%20Tenggara,Miliar%20US%24%20Indonesia%20Thailand%20Singapura%20Filipina%20Malaysia%20Vietnam)
- Databoks Pusat Data Ekonomi dan Bisnis Indonesia. (2022). *Gojek vs Grab, Mana yang Konsumennya Lebih Banyak?* <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/08/gojek-vs-grab-mana-yang-konsumennya-lebih-banyak>
- Fimela. (2019). *10 Fakta Terbaru Tentang Grab SuperApp yang Perlu Kamu Tahu*. <https://www.fimela.com/lifestyle/read/3910492/10-fakta-terbaru-tentang-grab-superapp-yang-perlu-kamu-tahu>
- Hadi, F. K., & Prakosa, A. (2022). *Pengaruh Service Quality, Perceived Value dan Switching Barrier terhadap Customer Retention*. *Jurnal Pustaka Manajemen (Pusat Akses Kajian Manajemen)*, 2(1), 14–19.

- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kustini, N. I. (2011). Experiential marketing, emotional branding, and brand trust and their effect on loyalty on Honda motorcycle product. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 14(1).
- Martha, L., & Anugrah, D. P. (2023). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Switching Barrier Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Customer Retention Di Azzwars Perfume Kota Padang*. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 423–441.
- Nurlindah, A., & Wikaningtyas, S. U. (2019). *Pengaruh Customers Satisfaction, Corporate Image, Dan Switching Barriers Terhadap Customers Retention Dalam Pembelian Berkelanjutan Pada BJ Home Supermarket Bangunan Yogyakarta*. STIE Widya Wiwaha.
- Sopiyan, P. (2021). *Pengaruh Customer Perceived Value dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention*. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 455–464.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Rddan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods) (2nd ed.)*. Alfabeta.
- Telko, I. (2019). *Survei : Konsumen Lebih Aman Menggunakan Gojek Dibanding Grab*. <https://www.indotelko.com/read/1564547336/konsumen-gojek-grab>
- Top Brand Index. (2022). *Top Brand Index Kategori Retail Jasa Transportasi Online*. <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index>
- Widyaratna, L., & Astutik, M. W. (2022). *Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust In Brand terhadap Customer Retention pada Konsumen Minimarket Indomaret di Pasuruan*. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 5(1), 69–82.

Zayana, W. (2022). *Pengaruh Customer Satisfaction dan Switching Barriers Terhadap Customer Loyalty pada Bank Syariah*. UIN Ar-Raniry.