

DAFTAR PUSTAKA

- Abimanyu, Rachmad Vincet. (2020). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa Fisip Upn ‘Veteran’ Jawa Timur)*. UPN Veteran Jawa Timur.
- APJII. (2023). *Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang> (September 10, 2023).
- Aprileny, Imelda, dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4)*. *Jurnal STEI Ekonomi* 31(02): 60–77.
- Bali, Asri Yanti. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1(1): 1–14.
- Chandra, Teddy, dkk. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV Hira Tech.
- Duryadi. (2021). *Buku Ajar Metode Penelitian Ilmiah*. Semarang: Yayasan Prima Agung Teknik.
- Fatihudin, Didin, dan M. Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa*. Sleman: Deepublish.
- Fauzi, Ahmad, dkk. (2022). *Metodologi Penelitian*. Banyumas: CV Pena Persada.
- Gojek. (2018). *Kini GO-JEK Hadir Di 167 Kota dan Kabupaten Indonesia*. <https://www.gojek.com/blog/gojek/go-jek-dimana-mana/> (September 10, 2023).
- Halim, Fitria, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hamid, Rahmad Solling, dan Suhardi M Anwar. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hanifa, Okla, dkk. (2019). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. *Jurnal Ecogen* 1(4): 794.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya.
- IndonesiaBaik.Id. (2023). *Pengguna Internet Di Indonesia Makin Tinggi*. <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi> (September 9, 2023).
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kristanto, Yunus Agung. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada*

- Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung*). *Jurnal Ilmu Manajemen* 19(1): 13–22.
- Lavinda. (2023). APJII: *Pengguna Internet Indonesia 215 Juta Jiwa Pada 2023, Naik 1,17%*. <https://katadata.co.id/lavinda/digital/646342df38af1/apjii-pengguna-internet-indonesia-215-juta-jiwa-pada-2023-naik-1-17> (September 8, 2022).
- Lusiah. (2018). *Monograf Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish.
- Manihuruk, Bela Kristy. (2023). *Analisis Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Shopee Indonesia*. *Journal Business and Management* 1(1): 11–23.
- Muhid, Abdul. (2019). *Analisis Statistik*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Nawastuty, Hartati Dwi, dkk. (2022). *Pengaruh Kelayakan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. 14(1): 38–45.
- Ningrum, Yustika Wahyu, dan Jojok Dwiridotjahjono. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express Dp Sugio Lamongan*. *Jurnal ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 4(2): 511–23.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Palilati, Abdulrahman Putra, dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 5(1): 534–42.
- Pasaribu, S. Benny, dkk. (2021). *Statistika Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: Edu Pustaka.
- Pasianus, Ova, dan Any Agus Kana. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta*. 2(2): 197–216.
- Priadana, M. Sidik, dan Denok Sunarsi. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Putra, I Kadek Agus Maha, dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada CV. Jaya Utama Teknik Di Kabupaten Badung*. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 1(4): 1279–91. <https://eprints.umm.ac.id/79845/>.
- Rafi, Amanullah Rasyid dan Dian Ari Nugroho. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* 1(3): 376–82.
- Rahadi, Dedi Rianto. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model(PLS - SEM)*. Tasikmalaya: Lentera Ilmu Madani.
- Rahmah, Citra Anita. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan*. *Jurnal Manajemen Tools* 12(2): 30–44.

- Rainanto, Bambang Hengky. (2021). *Management Pemasaran Manajemen Pemasaran : Manajemen Pemasaran Modern*. Bogor: Kesatuan Press.
- Rofiah, Chusnul, dan Dwi Wahyuni. (2017). *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 12(1): 69–82.
- Safitri, Delvia dan Annur Fitri Hayati. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Jasa Online Maxim*. *Jurnal Ecogen* 5(1): 25.
- Sahir, Syafrida Hafni. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Sholikah, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Manajemen Pemasaran Saat Ini Dan Masa Depan*. Cirebon: Insania.
- Sihombing, Pardomuan Robinson, dan Ade Marsinta Arsani. (2022). *Aplikasi SmartPLS Untuk Statistisi Pemula*. Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional.
- Suryantini, I Gusti Agung Ayu dan I Nyoman Sujana. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Di Kota Singaraja*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 11(1): 116–22.
- Trilaksono, Agung Irsyad, dan Budi Prabowo. (2023). *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Pada Gojek Di Surabaya*. *Religon Education Social Laa Raiba Journal* 5(1): 168–84.
- Wicaksono, Dani Agung. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis)*. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1(3): 504–9.
- Widyaningsih, Dewi. (2021). *Statistika Bisnis*. Semarang: Yayasan Prima Agung Teknik.
- Winata, Aprielia, and Budi Prabowo. (2022). *Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo*. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3(5): 810–22.
- Yulianti, Farida, dkk. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Banjarmasin: Deepublish.