

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan Spss*. Stain Salatiga Press.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*. Qiara Media.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss* (Edisi Ketu). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodelogi Penelitian* (1st ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Nurrahmah, A., Rismaningsih, F., Hernaeny, U., & Partiw, L. (2021). *Pengantar Statistika 1* (S. Haryanti (Ed.)). CV. Media Sains Indonesia.
- Sudjana. (2003). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Tarsito.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satizfaction*. CV. Andi Offset.

### JURNAL

- Aristina, & Mardika, N. H. (2021). *Pelayanan Terhadap Loyalltas Pelanggan Pada Pt Csk Insulation Engineering Di Kota Batam*. Manajemen, 3.
- Asmawati, R., Jonathan, R., & Siswa, T. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Online Di Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda)*. E-Jurnal Untag Samarinda, 9(03), 1–11.

- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis Dengan Spss*. Stain Salatiga Press.
- Firmansyah, D., & Prihandono, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan*. Management Analysis Journal, 7(1), 120-128.n
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*. Qiara Media.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss* (Edisi Ketu). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodelogi Penelitian* (1st ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Lubis, I. O., & Suwitho. (2017). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 6(5), 1–17.
- Nurrahmah, A., Rismaningsih, F., Hernaeny, U., & Partiw, L. (2021). *Pengantar Statistika 1* (S. Haryanti (ed.)). CV. Media Sains Indonesia.
- Putra, A. W. P., & Sugiyono. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 10(2), 175. <https://doi.org/10.30649/japk.v10i2.84>
- Putra, M., & Ekawati, N. (2017). *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 6(3), 255365.

- Sari, A. C. M., & Lestariningsih, M. (2021). *Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee ( Studi Pada Mahasiswa Stesia Surabaya )*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen,10(Mei), 17
- Septayuda, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Di Kota Palembang*. Jurnal Ilmiah MBiA, 17(1), 25–34.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis Dan Akuntansi, 5(2), 2230-2239.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 8(2), 244–259. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satizfaction*. CV. Andi Offset.
- Wirawan, A. A., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone*. Jurnal Organisasi Dan Manajemen, 10(1), 15-26.

Yanto, E., & Herman, H. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tiga Benua*. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 8(3)

Zakaria, D. G., & Suwitho. (2020). *Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Ilmu Ekonomi Indonesia, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>

Web

<https://id.scribd.com/document/441845821/2-Struktur-PT-GOJEK-INDONESIA-docx> (diakses pada Juni 2022)

<https://www.topbrand-award.com/> (diakses pada oktober 2021)

<https://gojek.com> (diakses pada Juli 2022)