

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes, Y. Z. (2023) *Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?*, *GoodStats*. Available at: <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx> (Accessed: 24 September 2023).
- BPS (2022) *Banyaknya Penduduk Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan Hasil Registrasi (Jiwa), 2020-2022*, *Badan Pusat Statistik Kota Surabaya*. Available at: <https://surabayakota.bps.go.id/indicator/12/117/1/banyaknya-penduduk-menurut-jenis-kelamin-per-kecamatan-hasil-registrasi.html>.
- Budiastuti, D. and Bandur, A. (2018) *Validitas dan reliabilitas penelitian*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Darmansah, A. and Yosepha, S. Y. (2020) 'Pengaruh Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee Di Wilayah Jakarta Timur', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurya*, 1(1), pp. 15–30. Available at: <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/2>.
- Dewi, M. P. (2020) 'Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada RM Wongsolo Malang', *IQTISHODUNA*, 16.
- Fatihudin and Firmansyah, M. A. (2019) *PEMASARAN JASA*. Sleman: Deepublish.
- Firmansyah, M. A. (2019) *Pemasaran (dasar dan konsep)*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Halim, F. *et al.* (2021) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hasbullah, I. (2022) 'Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rsch Clothing Medan', pp. 1–68.
- Hisanah, A. and Siti, A. (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNE Pucang Anom Surabaya', *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3.

- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ita, R., Lailatus, S. and Rahmania, H. (2023) ‘Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Universitas KH. A. Wahab Hasbullah’, *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(Juli), pp. 200–217.
- Iwan, R. (2023) *Laporan data.ai: Pertumbuhan Aplikasi Transportasi Online inDrive Tercepat di Dunia Tahun 2022*, *mobitekno*. Available at: <https://mobitekno.com/read/2023/04/02/laporan-data-ai-pertumbuhan-aplikasi-transportasi-online-indrive-tercepat-di-dunia-tahun-2022/> (Accessed: 24 September 2023).
- Juhria, A. *et al.* (2021) ‘Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce gojek’, *Jurnalmanajemen*, 13(1), pp. 55–62.
- Khoirul Anwar, M., Kurniati, R. R. and Krisdianto, D. (2022) ‘Pengaruh Promosi Online dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian’, *Jiagabi*, 11(1), pp. 97–104.
- Kusuma, P. T. H. (2022) *Revolusi Industri: Sejarah dan Perkembangan Industri 1.0 hingga 4.0*, *detik.com*. Available at: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6438001/revolusi-industri-sejarah-dan-perkembangan-revolusi-industri-1-0-hingga-4-0> (Accessed: 24 September 2023).
- Lani, S. (2023) *Perbandingan Komisi yang Ditarik Gojek, Grab, Maxim, inDrive* Artikel ini telah tayang di *Katadata.co.id* dengan judul ‘Perbandingan Komisi yang Ditarik Gojek, Grab, Maxim, inDrive’ , <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/649513b39f033/perbandingan-komisi-yang-ditarik-gojek-grab-maxim-indrive>, *Katadata.co.id*. Available at: <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/649513b39f033/perbandingan-komisi-yang-ditarik-gojek-grab-maxim-indrive>.
- Made, J. A. I. and Tjokorda, S. R. G. (2018) ‘Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap

- Loyalitas Konsumen’, *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7.
- Madjowa (2023) ‘Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen’, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6, pp. 184–193.
- Magdalena, A. and Jaolis, F. (2018) ‘Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Bukalapak’, *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2), pp. 1–11.
- Ngatno (2018) ‘Manajemen Pemasaran’. Semarang: EF Press Digimedia.
- Nur, A., Sinaga, A. B. and Effendi, C. (2020) ‘Pengaruh Promosi Offline Dan Online Terhadap Keinginan Umkm Untuk Bermitra Dengan Smesco Indonesia’, *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*, 4(2), p. 155. doi: 10.24853/pk.4.2.155-165.
- Pasaribu, B. S. *et al.* (2022) *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Media Edu Pustaka.
- Priadana, M. S. and Sunarsi, D. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Putra, M. eka D. (2018) ‘Efektifitas E-Servqual untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Banking’, *Jurnal Trunojoyo*. Available at: <https://journal.trunojoyo.ac.id/kompetensi/article/download/3523/2594>.
- Rita, S. (2020) ‘Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta)’, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17.
- Riyadi, S. A., Suhud, U. and Usman, O. (2023) ‘Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty pada Pengguna Tiktok Shop’, 4(1), pp. 88–100.
- Rizki, I. M., Latifah, I. D. and Bekti, L. W. (2021) ‘Pengaruh Promosi Online Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Griya Pink Sorong’, *Jurnal Ekonomi Kreatif*, 4(Oktober).
- Santika, E. F. (2024) *5 Aplikasi Transportasi Online dengan Rerata Unduhan Terbanyak di Indonesia (2022-2023)*, *databoks*. Available at:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/23/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya>
(Accessed: 29 January 2024).

- Sri, L. H. (2019) *Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi inDriver Hadir di Surabaya dan Tinjau Respon Masyarakat*, *Tribunjatim.com*. Available at: <https://jatim.tribunnews.com/2019/10/04/layanan-transportasi-berbasis-aplikasi-indrive-hadir-di-surabaya-dan-tinjau-respon-masyarakat>.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, A. (2020) *InDriver Meluncurkan Layanan Transportasi Mobil dan Ojek Pribadi di Solo*, *SOLOPOSBISNIS*. Available at: <https://bisnis.solopos.com/indriver-meluncurkan-layanan-transportasi-mobil-dan-ojek-pribadi-di-surakarta-1082900> (Accessed: 24 September 2023).
- Veryani, F. and Andarini, S. (2022) ‘Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 12(2), p. 2022.
- Warsito, H. C. and Si, M. (2021) *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Purwokerto: STAIN Press.
- Wati, D. D., Mursito, B. and Hartono, S. (2020) ‘Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Online Grab Bike di Kota Surakarta’, *iImu Ilmiah Edunomika*, 04(02), pp. 701–709.
- Wayan and Muliani (2020) *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.
- Zahriyah, A. and Parmono, A. (2021) *EKONOMETRIKA*. Jember: Mandala Press.