

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes Z. Yonatan. (2023). *Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?* Goodstats. <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx>
- Agus Dwi Darmawan. (2024). *Data BPS 2024, 21,47% Penduduk Kota Surabaya Masih Anak-Anak.* Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/c97354cd852ed9e/data-bps-2024-21-47-penduduk-kota-surabaya-masih-anak-anak#:~:text=Jumlah penduduk di Kota Surabaya tercatat 3%2C02 juta jiwa,lebih tinggi dibanding Desember 2021.>
- Waruwu, K. K., & Sahir, S. H. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image Terhadap E-Loyalty pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 3(3), 335–341. <https://doi.org/10.47065/jbe.v3i3.2298>
- Nisa, R. H., Rosyada, D., & Rudin, R. (2022). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan E-Service Quality terhadap Keputusan Konsumen Membeli Barang Online. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), 320–332. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i6.2500>
- Farida Veryani dan Sonja Andarini. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 12, 2.
- Rizma Ratih Pratiwi, Sudadi Pranata, dan C. L. (2023). Analisis E-Service Quality dan Harga dalam Membangun Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Survei pada Mahasiswa Universitas Catur Insan Cendekia Pengguna Grab). *Jurnal Witana*, Nolume 1, 2.
- Punang Biru Vicramaditya. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi, dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan GrabBike. *Journal of Business*, volume 10, 2.

- Budiastuti, D. and Bandur, A. (2018) *Validitas dan reliabilitas penelitian*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- 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.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- 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: 08 Januari 2025).
- 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>.
- Ngatno (2018) 'Manajemen Pemasaran'. Semarang: EF Press Digimedia.
- 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>.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Warsito, H. C. and Si, M. (2021) *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Purwokerto: STAIN Press.
- 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.
- Wayan and Muliani (2020) *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.
- Zahriyah, A. and Parmono, A. (2021) *EKONOMETRIKA*. Jember: Mandala 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', *ilmu Ilmiah Edunomika*, 04(02), pp. 701–709.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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
- Juhria, A. et al. (2021) 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce gojek', *Jurnalmanajemen*, 13(1), pp. 55–62.
- 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.
- Fassnacht, M., & Köse, I. (2007). Consequences of e-service quality: A study of online shopping. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(3), 229–240. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2006.10.002>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- 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.
- 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 Unsurja*, 1(1), pp. 15– 30. Available at: <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/2>.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- 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>.

Dewi, M. P. (2020) 'Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada RM Wongsolo Malang', *IQTISHODUNA*, 16.

Monroe, K. B. (2019). *Pricing: Making profitable decisions* (4th ed.). Routledge.