

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya. (2023, July 2). Nasional Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia. *Goodstats.Id*. <https://goodstats.id/infographic/layanan-ojek-online-pilihan-masyarakat-indonesia-jbPbU>
- Aisyah, S. N., & Rosyidi, S. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Customer Review, Customer Rating, dan Promosi Flash Sale terhadap Keputusan Pembelian di Shopee. *Jurnal Kompetitif*, 12(1), 48–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.52333/kompetitif.v12i1.83>
- Aldi Samara, & Metta Susanti. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Andrian, Putra, C. I. W., Jumawan, & Nursal, M. F. (2022). *Perilaku Konsumen* (R. Iye & E. D. Widyawaty (eds.)). Penerbit Rena Cipta Mandiri.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Aprillia Darmansah, & Sri Yanthy Yosepha. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Online pada Aplikasi Shopee di Wilayah Jakarta Timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(1), 15–30. <https://doi.org/10.35968/pkaby422>
- Ariyanto, A., Bnagun, R., Rifqi, M., Indillah, M., Trenggana, A., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., & Irawan, P. (2023). *Manajemen Pemasaran* (U. Saripudin (ed.)). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Benhardy, K. A., Hardiyansyah, H., Putranto, A., & Ronadi, M. (2020). Brand image and price perceptions impact on purchase intentions: mediating brand trust. *Management Science Letters*, 3425–3432. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.5.035>
- Budianto, D. V., Pertiwi, T. K., & Anwar, M. (2023). Analysis of The Influence of Customer Loyalty to GoFood Products in Indonesia. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 151–159. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.16211>
- Budiarto, B. W., Putri Ekaresty Haes, Winanto Nawarcono, Ainil Mardiah, & Tri Apriyono. (2023). The Influence Of E-Customer Satisfaction, E-Service Quality And Sales Promotion On E-Customer Loyalty Of Tokopedia Customers. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(6), 2472–2479. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1656>

- Dhani Arta Nugraha, & Reiga Ritomiea Ariescy. (2025). Pengaruh Layanan Jasa Shopee Express terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 4, 734–741. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol4.2025.396>
- Fadhlurrahman, I. (2025). *Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya (14 November 2025)*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/profile/irfan-fadhlurrahman>
- Gan, K. H., Ng, W. C., Baliyan, M., Kee, L. Z. K., Li, W. V., Li, S., Liu, Y., Apriyanto, V. D., Verma, K., & Kee, D. M. H. (2025). The Influence of Service Quality and Price Perception on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in Ride-Hailing Service. *International Journal of Applied Business and International Management*, 10(3), 407–425. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v10i3.4319>
- Ghozali, I. (2015). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. (5th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gojek.com. (n.d.). *Tarif Gojek per KM, Harga, dan Biaya Untuk Layanan GoRide Saat Jam Sibuk*. Retrieved January 31, 2026, from <https://www.gojek.com/blog/goride/tarif>
- Grab.com. (2026). *GrabRewards - Program Loyalitas Grab | Grab ID*. <https://www.grab.com/id/rewards/>
- Grab. (n.d.). *Grab-Where We Are*. <https://www.grab.com/id/locations/>
- Gupron, G. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen melalui E-Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Daring di Aplikasi Bukalapan.com (Studi pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 337–348. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.267>
- Halim, F., Kumiullah, A., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B. P., Sisca, D. L., Permadi, H., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Ronal Watrianthos (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Imansyah, B., & Pudjoprastyono, H. (2023). Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1), 335–349. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i1.5271>
- Irwansyah, R., Listya, K., Setiorini, A., & Hanika, I. (2021). *Perilaku Konsumen* (U. Taufik (ed.); 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Kotler, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). PEARSON.
- Kotler, P., Keller, K. L., Chernev, A., Sheht, J. N., & Shainesh, G. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). PEARSON.

- Makbul, R. S., Ambar, & Nonik. (2025). Perceived ease of use dan perceived usefulness dalam loyalitas pelanggan. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 161–177. <https://doi.org/https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i1.1435>
- Nainggolan, U. M. B., & Hariyana, N. (2025). The Role of Services Marketing Management in Increasing Customer Satisfaction and Loyalty. *Proceedings of 8th International Conference of Economic, Business and Government Challenges*, 8(1), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/ic-ebgc.v8i1.138>
- Noviyana, S., Koranti, K., Sriyanto, S., & Wijaya, A. N. (2024). Pengaruh Rasio Likuiditas, Leverage, dan Profitabilitas terhadap Financial Distress pada Perusahaan Subsektor Transportasi. *Jesya*, 7(1), 853–862. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1493>
- Panca, A. (2025). *Info Terbaru Tarif Grab per KM di Seluruh Indonesia*. Harga.Web.Id. <https://harga.web.id/tarif-grab-per-km.info>
- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada ECommerce Shopee. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(2), 537–553. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jim.v1i2>
- Purnama, N. I., & Aprillia, N. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa FEB Umsu Pengguna Aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(203–214). <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/maneggio.v7i2.21505>
- Rachmad, Y. E., Setiawan, Z., Purwoko, Nora, L., Syamil, A., Risdwiyanto, A., Munizu, M., & Manaf, P. A. (2023). *Manajemen Pemasaran* (Efitra & Sepriano (eds.); 1st ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rahman, S., Rika, R., Santoso, P. H., & Setyawan, Onny. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Gojek di Pekanbaru). *Jurnal BANSI - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.58794/bns.v2i1.73>
- Riyadi, S. A., Usep Suhud, & Osly Usman. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image Terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty pada Pengguna Tiktok Shop. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 1–16. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0401.01>
- Sanjaya, L., Ripal, T., Hasanuddin, A., Fajrani, Faisal, T. S., Said, M., Remmang, H., Saleh, M. Y., Abubakar, H., Ruslan, M., Abduh, T., & Chahyono. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Bisnis persepektif kepuasan dan loyalitas pelanggan* (S. Mardjuni, F. Menne, H. Saleh, & S. Suriani (eds.)). CV. Berkah Utami.

- Saputri, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>
- Seta, A., Wicaksana, & Dkk. (2022). *Perilaku Konsumen* (1st ed.). Dd Publishing.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 1st ed.). ALFABETA.
- Susriyanti, Limakrisna, N., & Lusiana. (2022). *Membangun Loyalitas Berdasarkan Kualitas Jasa Model Brady Conin, E-SQ, E-CRM, dan Komitmen Nasabah Perbankan* (M. A. Wardana (ed.)). CV. Intelektual Manifes Media.
- Taqdirul Alim, Zufriah, D., & Muhammad Isnaini Fathoni. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 12(1), 66–74. <https://doi.org/10.54131/jbma.v12i1.215>
- Wisriyanti, R. K., Perdana, T. A., Aqmal, D., & Anomsari, A. (2025). E-Service quality dan price terhadap customer loyalty pengguna Gofood: Peran mediasi customer satisfaction pada Mahasiswa FEB Universitas Dian Nuswantoro. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 397–314. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i1.1570>
- Wulandary, E., Mas'ud, M., Arifin, & Ashoer, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Era Digitalisasi Media Pemasaran Online E-Commerce dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan. *Center of Economic Students Journal*, 6(1), 44–59. <https://doi.org/10.56750/csej.v6i1.568>
- Yonathan Z. Agnes. (2025, May 23). Indonesia Jadi Pengguna Transportasi Online Terbesar 2024. *Goodstats.Id*. <https://goodstats.id/article/indonesia-jadi-pengguna-transportasi-online-terbesar-2024-sn07c>
- Zusrony, E. (n.d.). *Perilaku Konsumen di Era Modern* (R. A. Kusumajaya (ed.)). Yayasan Prima Agus Teknik.