

Daftar Pustaka

- Agustin, anis dan Khuzaini. 2017. Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6 (9).
- Alshibly. H. H. 2015. *Customer Perceived Value in Social Commerce: An Exploration of Its Antecedents and Consequences*. *Journal of Management Research*, 7(1), 17-37.
- A Molle. 2019. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royal's Resto And Function Hall Di Kota Ternate. Vol.7 No.1 Januari 2019
- Atmaja.Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica*Vol2, No. 1.
- Budiastari Sita. 2013. Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan beton siap pakai holcim di Jakarta. UNJ.
- CNBC Indonesia. 2020. Data jumlah pengunduh Grab. www.CNBCIndonesia.com.
- Daryanto. Setyobudi. I.2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *JIMEK*. Volume 1 Nomor 2.
- Donni Junni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Effendy. et al. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Alfamartcayur Kresek Tangerang). *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)* Volume2 No.2.

Fian .JA.2016. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan auto 2000 sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 6, Juni 2016

Griffin, J. (2014). *Customer loyalty*. Jakarta : Erlangga

Hair. Joseph E. Jr et al. 2014. *A Primer on Partial Least Square Structural Equation Modeeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc. California. USA.

Hasan et. al. 2015. Consumer's Trust in a Brand: Can it Be Built through Brand Reputation, Brand Competence, and Brand Predictability. *International Business Research, Vol. 3*

(Hodjat Hamidi, 2017). *Analysis of Consideration of Security Parameters by Vendors on Trust and Customer Satisfaction in E-Commerce*

Icksani, Muhammad Wildan. 2018. Pengaruh citra merek, promosi dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan go-jek di kota surabaya. *Undergraduate thesis*, Universitas Muhammadiyah Surabaya

Kotler. Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks

Kotler. Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks

Lau, G. T., & Lee. S. H. 2017. *Consumer's Trust in Brand an the Link to Brand Loyalty. Journal of Market Focused Management*, pp. 341-370

Listyana Rohmaul. Yudi Hartono.2015. Persepsi dan sikap masyarakat terhadap penanggalan jawa dalam penentuan waktu pernikahan (studi kasus desa jonggrang kecamatan barat kabupaten magetan tahun 2013). *Jurnal Agastya* vol 5 no 1 januari 2015

Lubis,2017. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan sepeda motor Yamaha di Surabaya barat. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6, Nomor 5

- Nafillah. 2012. Analisis Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor di Makasar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin, Makasar.
- Nugroho, Adi Wahyu dan Sudaryanto Budi. 2013. Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Diponegoro, *Journal Of Management*.
- Oentoro Wenny dan Slamet Frangky. 2019. Pengaruh Biaya Peralihan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, Volume I No. 4/2019 Hal: 880-889
- Osaretin kayode omoregie., john agyekum addae, stanley coffe. , George oppong appiagyei ampong., kwame simpe ofori. 2019. *Factors influencing consumer loyalty evidence from the Ghanaian retail banking industry*
- Rachmawati Rina. 2014. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (sebuah kajian terhadap bisnis makanan). TEKNOBUGA. Volume 1 No.1 – Juni 2014.
- Rahayu Saptani. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Minuman Jamu Gendong Di Surakarta. *Bhirawa*. Vol 2. No,2.
- Rizky, Setyaningrum,. Nuryadiputri,. Alvin, Eryandr. 2020. Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Berbasis Online. *Jurnal Spirits Volume 11 No.1 November 2020*.
- Rusadi meilin. 2019. Wardah Branding, Emotional Attachment Dan Brand Loyalty (Study Case For Millenial Consumer)
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sheth, Jagdish dan Mittal, Banwari. 2014. *customer behavior : managerial prespective*, edisi kedua. *Singapore* : Thomson.
- Sidiq, Lutfie, & Wibowo. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Telkom Indihome Witel Lembong

Bandung (Studi Pada Pengguna Indihome Pt Telekomunikasi Tbk Witel Lembong Bandung 2019). *e-Proceeding of Applied Science* : Vol.5, No.2 Agustus 2019.

Sinaga,2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek TerhadapLoyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan Kfc *Metrocity* Pekanbaru). *JOM FISIP*.Vol. 3 No. 2 – 2016

Statista. 2020. Data jumlah pengunduh Gojek. [www. Statista Indonesia.com](http://www.StatistaIndonesia.com)

Shiu-Wan Hung. Min-Jhih Cheng. Pei-Chun Chiu. 2019. *Do antecedents of trust and satisfaction promote consumer loyalty in physical and virtual stores? a multi-channel view*

Sunyoto. Danang. 2014. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). Yogyakarta: CAPS.

Supertini, Telagawathi, Yulianthini. 2020. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pusaka kebaya di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan bisnis vol.2. (1)*.

Suryati. Lili . 2015. Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan. Yogyakarta: Deepublish.

Supranto. J. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Suwarno, Rochman agung.2020. Pengaruh persepsi kualitas,persepsi nila, dan kualitas hubungan terhadap niat loyalitas di restoran bebek goreng suwarno. Skripsi.UII

Tjiptono. Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta: Andi Offset.

Kuncoro Tio Setyo.2012. Faktor - faktor yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa uny menggunakan sepatu sepak bola specs

Wibowo,Indra wahyu. 2019. Oengaruh persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen di KFC Magelang. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Magelang

Yuniarti. Vinna Sri. 2015. Perilaku Konsumen Teori dan Praktik. Pustaka Setia. Bandung.

