

DAFTAR PUSTAKA

- Andy Chandra, N. Y., & Mukti Prasaja. (T.T.). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Transportasi Online Pada Mahasiswa Universitas Kadiri.
- 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>
- Arifin, M., & Samsu, N. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan Review Content Untuk Meningkatkan Penjualan Dan Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderator Pada Produk Tas Native Indonesia.
- Arrosadi, A. H., Verawati, D. M., Novitaningtyas, I., & Tidar, U. (T.T.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera).
- Br Marbun, M. B., Ali, H., & Dwikoco, F. (T.T.). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2).
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>

- Christina Dewi W, Apriana Anggreini Bangun, Ratna Susilowati, & Mughni Mutmainnah Iskandar A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Arbitrase: Journal Of Economics And Accounting*, 4(2), 193–203. <https://doi.org/10.47065/Arbitrase.V4i2.1333>
- Dolorosa, E., Julianti, F. D., & Suharyani, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Belanja Online Tokokota). *Jia (Jurnal Ilmiah Agribisnis) : Jurnal Agribisnis Dan Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian*, 8(6), 478–485. <https://doi.org/10.37149/Jia.V8i6.903>
- Effendi, A. M. & Sumadi. (2023). The Effect Of Brand Image And Brand Trust On Gojek Customer Loyalty In Yogyakarta Through Customer Satisfaction As An Intervening Variable. *Business And Investment Review*, 1(6), 17–26. <https://doi.org/10.61292/Birev.V1i6.71>
- Eko Winarni. (2023a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Majalah Ekonomi*, 27(2), 35–47. <https://doi.org/10.36456/Majeko.Vol27.No2.A6471>
- Eko Winarni. (2023b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Majalah Ekonomi*, 27(2), 35–47. <https://doi.org/10.36456/Majeko.Vol27.No2.A6471>
- Ernaawati, F. Y., Musfiyana, R., & Armansyach, R. (T.T.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Di Kabupaten Kendal.

- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi).
- Fajrin, N. D. A., Firdaus, F., Huda, M. S., Maulana, D., Jumai, J., Pratama, F. A., & Sabrina, S. V. A. (T.T.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Ketepatan Waktu Pengiriman Sebagai Variabel Moderasi Pada Pt Jne Express Cabang Karangawen.
- Fong, S. K., Char, A. K., Tanakinjal, G. H., Boniface, B., Sigang Gukang, A., & Anak Lubang, L. (2023). Price, Service Quality, Customer Trust And Safety Influence Towards Customer Satisfaction On Online Transportation. *Labuan Bulletin Of International Business And Finance (Lbibf)*, 21(1), 78–90. <https://doi.org/10.51200/Lbibf.V21i1.4076>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. 3.
- Gunawan, N. (T.T.). Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Gustari, D. A., & Angraini, D. M. (T.T.). Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada Pt. Al Shafwah Wisata Mandiri.
- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. 2.

- Handayani, L. S., & Putri, A. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 1(01), 26–34. <https://doi.org/10.59422/Lbm.V1i01.19>
- Hasanah, N., Basamalah, M. R., & Millaningtyas, R. (T.T.). Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Penggunaan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Grab.Pdf.
- Krismantara, K. H., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ud. Paon Kembar Desa Peguyangan Kangin Denpasar. *Jurnal Manajemen*, 3(4).
- Laely, N., Djunaedi, D., & Rosita, D. (2020a). Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan: Studi Konsumen Mcdonald's Kediri. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 224. <https://doi.org/10.30737/Ekonika.V5i2.1129>
- Laely, N., Djunaedi, D., & Rosita, D. (2020b). Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan: Studi Konsumen Mcdonald's Kediri. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 224. <https://doi.org/10.30737/Ekonika.V5i2.1129>
- Lefteuw, R., & Rehatta, G. (T.T.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada J&T Express Di Masyarakat Desa Rumah Tiga). 17(1).
- Lesnussa, J. U., & Warbal, M. (T.T.). Pengaruh Sikap Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

- Lestari, A. D., & Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Globat Jet Express (J&T) Surabaya. 8.
- Mahaputra, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online Di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: Pt. Gojek Indonesia). *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(1), 29–37. <https://doi.org/10.38035/Jstl.V1i1.28>
- Makfiroh, L. A., Cattleyana, D., & Aini, W. H. (2024). Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Pada Bmt Sidogiri Unit Glenmore. 5(1).
- Maulida, N., Periyadi, P., & Junaidi, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cinnamon Coffee And Eatery. *Maisyatuna*, 5(2), 52–62. <https://doi.org/10.53958/Mt.V5i2.473>
- Melinda, A., Mariam, I., & Mustofa, A. (2023). Analisis Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan Jasa Layanan Transportasi Online Maxim (Studi Kasus Pada Pelanggan Maxim Di Kota Tangerang).
- Muhdar, A., Hasan, J. A., & Refra, M. S. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Armada Papua Logistics Kota Sorong.
- Pangastuti, R. L. (2020). Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible). 1(2).
- Prabowo, F., Widodo, Z. D., & Zailani, A. (2023). Analisis Hubungan Pelayanan Optimal Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pegadaian Cp Sukoharjo. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan*

Pelayanan Publik, 10(1), 343–353.

<https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.635>

Pramudita, D. T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., & Adilah, R. (T.T.). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1).

Pratamayudha, S. A., Arifin, R., & Hufron, M. (T.T.). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood Oleh.

Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>

Putri, A. T., & Handayani, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Jne. 01(02).

Rahmadi, A. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Sport Center. 7(1).

Rizky, A. F., & Rosyidi, S. (T.T.). Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan, Dan Penetapan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Pelayanan Grab Bike Di Rembang Kota).

- Saddam, M. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kurir Sicepat Express Cabang Bireuen.
- Safitri, N., Lasiyono, U., & Arprabowo, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek Di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih. 2(2).
- Saleh, M., Arif, M., & Aminuddin, H. (T.T.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pengguna Layanan Jasa Go-Ride Di Kota Makassar.
- Samara, A., & Susanti, M. (T.T.). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) Di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 3(1), 104–114.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Saputra, D. A., & Padmantyo, S. (2023a). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. Jurnal Lentera Bisnis, 12(2), 395.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.768>
- Saputra, D. A., & Padmantyo, S. (2023b). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan

- Pelanggan. Jurnal Lentera Bisnis, 12(2), 395.
<https://doi.org/10.34127/Jrlab.V12i2.768>
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. 9.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada D'sruput Lapai Padang. 7.
- Setiawan, B. P. (2021). Bayu Putra Setiawan: Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian. 3.
- Setyawati, R. (T.T.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen.
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur. Jurnal Economina, 2(2), 692–708.
<https://doi.org/10.55681/Economina.V2i2.352>
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cillo Coffee. 3.
- Simangunsong, D. A. Y., Nasution, A. I. L., & Nasution, M. L. I. (T.T.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Perusahaan Jne Cab. Lhokseumwe).Pdf.
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Go-Jek). Jurnal

- Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 10(1), 67–81.
<https://doi.org/10.37932/J.E.V10i1.91>
- Subiantoro, B. S. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Di Kota Banjarmasin). *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1). <https://doi.org/10.31602/Atd.V4i1.2435>
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta.
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019b). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta.
- Tapu, K. F. N. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Pt. Paxel. 3(10).
- Unsiyah, A. A., Arifin, R., & Arsyianto, M. T. (T.T.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang).Pdf.
- Wati, A. K., & Manajemen, P. (2024). The Influence Of Trust, Customer Satisfaction And Electronic Word Of Mouth On Customer Loyalty At Pt Delta Nusantara Persada. 3(1).
- Widuri, A., Ginting, A. M. P., Harsono, M., & Qomariah, N. (T.T.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakatpada Kantor Kelurahan

Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. *Journal Of Business*.

Yolanda, Y., Yudhira, A., & Yunita, M. (2023a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)*, 6(1), 196–202. <https://doi.org/10.34007/Jehss.V6i1.1787>

Yolanda, Y., Yudhira, A., & Yunita, M. (2023b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim Pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)*, 6(1), 196–202. <https://doi.org/10.34007/Jehss.V6i1.1787>