

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 5(2), 1653-1664. Retrieved from <https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1323>
- Charviandi, A., Noviany, H., Suhartini, Y., Wijaya, A., & Abdullah, M. A. (2023). *Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital Marketing)*. Jawa Tengah: CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Ermawati, E., Utami, R. P., & Pakkawaru, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput Di Kayumalue. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam - JIEBI*, 2(1), 36-56. doi:<https://doi.org/10.24239/jiebi.v2i2.31.36-56>
- Fadhil, F. (2023, 8 6). *Membongkar Strategi Marketing Grab untuk Bersaing dengan Gojek*. Retrieved from [bithourproduction.com: https://bithourproduction.com/blog/strategi-marketing-grab/](https://bithourproduction.com/blog/strategi-marketing-grab/)
- Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, H., & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran : Konsep, Teori dan Implementasi*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Felicia, Nugroho, N., Yuliana, & Hutabarat, F. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(3), 654-659. Retrieved from <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i3.1045>
- Firdaus, M. F., & Yamini, E. A. (2023). Pengaruh Brand Equity dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepatu Sandal Merek Eiger. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 1154-1160. Retrieved from <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/1406>
- Firmansyah, M. A. (2023). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Yogyakarta: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gramedia. (n.d.). *Mengenal Siapa Pendiri Grab dan Perkembangannya*. Retrieved from [gramedia.com: https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-grab/](https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-grab/)
- Hariadi, N. (2023, Mei 29). *Duel Layanan Transportasi Online Gojek vs Grab, Mana Yang Lebih Banyak Pelanggan?* Retrieved from <https://bekasi.urbanjabar.com/https://bekasi.urbanjabar.com/tekno/3118948110/duel-layanan-transportasi-online-gojek-vs-grab-mana-yang-lebih-banyak-pelanggan>

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akutansi (MEA)*, 4(3), 112-122. Retrieved from <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/300>
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management : Global Edition* (16 ed.). United Kingdom: Pearson Higher Education.
- Rahayu, S. (2021). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna E-commerce Tokopedia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Informatika Angkatan 2020 Universitas Mahakarya Asia PSDKU Baturaja). *Journal Management, Business, and Accounting*, 20(1), 40-50. Retrieved from <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/mbia/article/view/1271/696>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen First Edition*. Deepublish.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy Journal of Psychology*, 109-130. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>
- Safitri, I., & Maulidi, A. (2022). Pengaruh Brand Image, Brand Trust, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Emina Cosmetics Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Satu Tulungagung Angkatan Tahun 2018. *JUREMI : Jurnal Riset Ekonomi*, 2(3), 305-320. doi:doi.org/10.53625/juremi.v2i3.3398
- Saleh, Y. M., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar: CV Sah Media.
- Santika, E. F. (2024, 01 23). *Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023, Gojek Juaranya*. Retrieved from [databoks.katadata.co.id: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/23/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/23/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya)
- Saputri, R. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Journal of Strategic Communication*, 10(1), 1-7. doi:doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232
- Sari, A. C., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 10(5), 1-17. Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4012>
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Second Edition*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik : mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2nd ed.). Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Zainurossalamia, S. (2020). *Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi* . Samarinda: Forum Pemuda Aswaja.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL