

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Saiful dan Ikhbar, Samsul. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Image* Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Serambi Akademika* Vol. VI No 2
- Bahrudin Muhammad dan Zuhro Siti. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* Vol. 3 No 1
- Dulkhatif, Tri Haryono, Andri dan Mukeri, Warso Moh. 2016 . Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Peyediaan Jasa Internet Study PT. Noken Mulia Tama Semarang. *Journal Of Management, Volume 2 No.2*
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: UNDIP.
- <https://www.gojek.com/vision-mission/>
- <https://markey.id/plan/gojek-indonesia>
- Kotler, Philip dan Lane, Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 3 Edisi 12. Jakarta : PT Indeks
- Livy Walangare Jasinta, Moniharapon Silcyljeova dan Roring Ferdy. 2019. Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan, Kepercayaan, dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di *The Caffe Bean Mantos*. *Jurnal EMBA* Vol. 7 No 1
- Maskur Muhammad, Qomariah Nurul dan Nursaidah. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sains Manajmen dan Bisnis Indonesia* Vol. VI No 2
- Mowen, John C dan Minor Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2 Edisi Ke 4. Jakarta : PT Penerbit Erlangga
- Nguyen Quach Thu. 2016 . *Internet Service Providers Service Quality and Its Effect On Customer Loyalty Of Different Usage Patterns*. *Jurnal Of Retailing and Consumers*
- Pangaila Paulus A, Worang Frederik G dan Wenas Rudi S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek. *Jurnal EMBA* Vol. 6 No 4

- Sangadji, Etta Mamang Dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi
- Sanjaya. 2016 . Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Jasa Bisnis, Transportasi. JOM FISIP Vol. 3 No 2
- Sofiati Iis, Qomariah Nurul dan Hermawan Haris. 2018. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal Sains Manajmen dan Bisnis Indonesia Vol. 8 No 2
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustakabarupress
- Tanisah dan Maftuhah Ida. 2015. *The Effects Of Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, and Perceived Value Towards Customer Loyalty*. Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 6 No 1
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi