

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. M., Luluk Mauluddiyah, Z., Rukin, & Anggi, A. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam menjamin Kepuasan Pelanggan*. https://www.google.co.id/books/edition/BUKU_KUALITAS_PELAYANA_N_DALAM_MENJAMIN_K/0fhpEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=indikator kualitas pelayanan menurut&pg=PA150&printsec=frontcover
- Ajib, C. Y. Y., Aries, S., Ariati, A., & Ida, F. (2024). Pengaruh Presepsi Harga Kuallitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Perusahaan PT. Soyo Aji Perkasa. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS Vol.17, No.2, Desember 2024*, 17(2), 117–130.
- Amanda, F., & Hijrah, L. (2024). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Netflix Kota Samarinda. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 8293–8313. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10586>
- Amelindha, V., Ahmad, A. N., Fernando, F., Azatillah, Danny, H., Nur Fikriah, L., Siska Saununu, J., Ani, S., Hermanto, & Siska, M. N. (2024). *Perilaku Konsumen*. BOOK. https://www.google.co.id/books/edition/Perilaku_Konsumen/wmliEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=faktor perilaku konsumen menurut amstrong&pg=PA117&printsec=frontcover
- Anggun, P. A., Endah, W., & Nidia, S. (2024). *Pengaruh Presepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim di Kota Depok*. 05(02), 78–87.
- Anjali, M. S. (2022). Analisis Faktor-Faktor Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 13–23. <https://doi.org/10.17467/mk.v21i2.884>
- Ar, H. R. P. P., & Ida, F. (2024). *Peran Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga, dan Citra Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Jasa Transportasi*

Grab di Semarang. 20(3), 187–198.

Ayu, B. P., Hapzi, A., & Franciscus, D. S. S. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada E- Commerce Shopee*. 1(2), 537–553.

Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2).
<https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>

Bob, H. T. P., & Christina, E. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di PT. Primatama Mandiri Lestari Indonesia*. 09(04), 1–24.

Chandra, E., Alamsyah, A. R., Rachmawati, I. K., Studi, P., Manajemen, M., Ekonomi, F., Teknologi, I., Bisnis, D., & Malang, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai variabel mediasi pada Apotek Rapha Farma Bekasi*. 6, 1454–1464.

Christina, D. W., Apriana, A. B., Ratna, S., & Mughni, M. I. 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>

Dadang, M., Joesah, N., & Alan, B. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>

Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu*

- Sosial*, 5(2), 76–85. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2.1834>
- David, R. G. P., Willem, J. F. A. T., & Rotinsulu, J. J. (2022). *Pengaruh Presepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba di Kota Lawang*. 10(1), 68–77.
- Demokaan, D. (2022). the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination of Digital Crm. *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 507–531. <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.15328>
- Eko, C., & Ketut, S. (2023). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 1(5), 109–117.
- Fajar, S., & Muhammad, J. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 266–285.
- Fifin Anggraini, A. B. (2020). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Gojek*. 08, 86–94.
- Ghany Aulia Pratiwi1,*, Raisa Majid Almahsum2, R. D. S., & Andira Putri Farahdila4, A. Z. (2024). Kontestasi Start-up Ojek Online di Indonesia: Strategi Promosi Digital Gojek, Grab, Indriver, dan Maxim. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 5(1), 56–80.
- Ghazali. (2018). *Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. (Badan Pene)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali, & Latan. (2017). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0 (Third) (Badan Pene)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanan, E. N., Silviana, D. A., Noorend, F. M., & Abdullah, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Wilayah Jakarta*. 17(1), 235–249.

- Hartono, & Abdillah. (2015). *Partial Least Square (PLS) : Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis* (D. Prabantini (Ed.)).
- Humairah, A. A., Aswar, N. F., Riu, I. A., & Abadi, R. R. (2025). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada PT . Isuzu Mobilindo Plaza Kota Makassar. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*.
- Irma, I., & Suganda, U. K. (2025). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Amoy Salon). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(4), 3305–3313. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i4.5325>
- Istiyawari, L., Hanif, M. R., Nuswantoro, A., Laurene, Hanifrafi823, & Agusnuswantoro. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan*. 19(3), 191–201.
- Izza, E. N. (2024). Analisis Perbandingan Penggunaan Perangkat Lunak Analisis Data SEM-PLS dan AMOS Grafis. *Media ElektriKa*, 16(2), 127. <https://doi.org/10.26714/me.v16i2.13412>
- Kasmad. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Tangerang Selatan. *Jurnal Arastirma*, 4(2), 590–600. <https://doi.org/10.32493/jaras.v4i2.43465>
- Loresnia, S., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 816. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.934>
- Mujito. (2024). *Riset Pemasaran: Memahami Pasar dan Konsumen dengan data*. [https://www.google.co.id/books/edition/Riset_Pemasaran_Memahami_Pasar_dan_Konsu/U3ccEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=variabel mediasi menurut sugiyono 2017&pg=PA58&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Riset_Pemasaran_Memahami_Pasar_dan_Konsu/U3ccEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=variabel+mediasi+menurut+sugiyono+2017&pg=PA58&printsec=frontcover)
- Nabil, N., & Jojok, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

- Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: Studi pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 3409–3421. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.925>
- Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1), 44–58. <https://doi.org/10.59407/jcsit.v1i1.335>
- nayatul Ummaha, S. W. (2024). *Pengaruh Relationship Marketing , Kualitas Produk , dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 3(2), 59–69.
- Nita, T. A., & Frangky, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Pengalaman Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Pemerintah. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 07(03), 998–1005.
- Nur, F. A., Sabaruddin, G., & Kamaluddin, A. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Daam Penelitian. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1). <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Nurhasanah, N. (2023). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai media*. 2(November), 129–141. <https://doi.org/10.58738/kendali.v2i1.496>
- Nurul, F. A. (2025). *Perilaku Konsumen*.
- Ova, P., & Any, A. K. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 197. <https://doi.org/10.35917/cb.v2i2.260>
- Pramiarsih Eka, E. (2023). *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. https://www.google.co.id/books/edition/Perilaku_Konsumen_Digital_Dan_E_Commerce/impdEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PA91&printsec=frontcover

- Pratama Hafidz Gilang, & Ririn, U. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk HerbalLife*. 7(1), 253–274.
- Putri, N. K., Ngadino, S. D., & Farradia, Y. (2025). *Strategi Peningkatan Kinerja Pemasaran UMKM Alas Kaki*.
[https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Peningkatan_Kinerja_Pemasaran_U/_eZhEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sem](https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Peningkatan_Kinerja_Pemasaran_U/_eZhEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sem%20menurut&pg=PA162&printsec=frontcover) pls
 menurut&pg=PA162&printsec=frontcover
- Rahman, S., Hari, P., & Onny, S. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Transportasi Online(Studi Kasus Pada Pengguna Gojek di Pekanbaru). *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi) Vol.2 No.1 Tahun 2022 Analisis*, 2(1).
- Ramdani, H., Sarjon, D. H., & Yuslami. (2025). *Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan : Perspektif Manajemen Pemasaran*.
[https://www.google.co.id/books/edition/MEMBANGUN_LOYALITAS_PELANGGAN_MELALUI_KE/HGyMEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Loya](https://www.google.co.id/books/edition/MEMBANGUN_LOYALITAS_PELANGGAN_MELALUI_KE/HGyMEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Loyalitas%20pelanggan%20menurut&pg=PA7&printsec=frontcover)
 litas pelanggan menurut&pg=PA7&printsec=frontcover
- Rifkhan. (2023). *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*.
[https://www.google.co.id/books/edition/PEDOMAN_METODOLOGI_PENELITIAN_DATA_PANEL/UN2vEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=peneliti](https://www.google.co.id/books/edition/PEDOMAN_METODOLOGI_PENELITIAN_DATA_PANEL/UN2vEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian%20asosiatif%20menurut%20sugiyono%202019&pg=PA2&printsec=frontcover)
 an asosiatif menurut sugiyono 2019&pg=PA2&printsec=frontcover
- Rizka, N. H., & Novita, D. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Gunawangsa Surabaya*. 5(3), 1–9.
- Rosi, S. N., & Cecep, H. (2024). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam berbelanja. *Prosiding Manajemen*, 6(1), 18–25.
<https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/manajemen/article/view/18190>
- Sahrul, A. P., Manggabarani, Hero, F., Rosali, S., Yudi, I., Annisa, E., Dienni, S.

- R., Reihan, A. F., Suharyati, Maria Assumpta, W., & Mutiara, K. (2023). *Tren Kepuasan Pelanggan Konsumen Indonesia*.
https://www.google.co.id/books/edition/Tren_Kepuasan_Pelanggan_Konsumen_Indones/mppiEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=IndikatorKepuasanpelangganmenurut&pg=PA76&printsec=frontcover
- Sandra, I. (2022). *Kepemimpinan Transformasioal, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*.
https://www.google.co.id/books/edition/Kepemimpinan_Transformaional_Budaya_Organi/40CLEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=semplsmenurutghazali&pg=PA31&printsec=frontcover
- Saogo, W. P., & Yanti, S. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Pos Aja! PT. Pos Indonesia Cabang Batam)*. 14(2), 94–107.
- Savira, K. W., & Witjaksono, E. H. (2024). *Pengaruh Kualitas Website , Variasi Produk , Dan Persepsi Harga , Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Marketplace Bukalapak (Studi Pada Pengguna Bukalapak Di Kabupaten Demak)*. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis Volume. 4, No.1 Februari 2024, 1*.
- Setiawan, Irma, N. S., & Varid, M. (2020). *Pengaruh Presepsi Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Avan Supermarket Trosobo Sidoarjo*. 3(1), 199–211.
- Siagian Albiner. (2024). *Memahami penelitian tanpa angka : Kumpulan tulisan untuk penelitian yang lebih baik*.
https://www.google.co.id/books/edition/MEMAHAMI_PENELITIAN_TANPA_ANGKA_Kumpulan/iv3tEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=populasi menurut sugiyono 2019&pg=PA83&printsec=frontcover
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Rnd*. Alfabeta.
- Sunarno, S. A., Yusuf, G., Andrianto, & Sri, J. (2022). *Metodologi Penelitian*.

[https://www.google.co.id/books/edition/Bunga_Rampai_Metodologi_Penelitian/JLuQEQAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=explanatory research adalah&pg=PA60&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Bunga_Rampai_Metodologi_Penelitian/JLuQEQAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=explanatory+research+adalah&pg=PA60&printsec=frontcover)

Susilawati, E., Prastiwi, E. H., & Kartika, Y. (2022). Pengaruh Persepsi Harga , Diskon , Dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Fashion Shopee. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis Volume 5, Nomor 1, Agustus 2022, 5*, 1–16.

Tegar, W., & Shierli, W. (2024). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Shopee(The Influence of Promotions, Prices, and Satisfaction on Shopee E-Commerce CustomerLoyalty). *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(1), 95–105.

Teguh Permana, & Andriani Puspitaningsih. (2021). Studi Ekonomi Digital Di Indonesia. *Jurnal Simki Economic*, 4(2), 161–170.
<https://jipeds.org/index.php/JSE>

Teguh, S., & Hatiwi, P. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Through Perceived Value and Customer Satisfaction of Jakarta Mobile Banking Application. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 31–43.

Valentine, L., Fadhillah, S. A., & Sucipto, H. (2023). *Analisis Persepsi Harga , Cita Rasa , Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian Ulang Mie Gacoan Tegal*. 3(4), 409–428.

Wijayanti, E. N., Salama, R., & Zulfahmi, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek*. 02(1), 4.

Yulihapsari, I. U., Indrawan, R., Simarmata, J., & Zainal, M. (2025). *The Role of E-Service Quality and Price Perception Key to Increasing Loyalty through Consumer Satisfaction*. 6(2), 543–554.

Zubaidah, H., & Sahral, H. (2017). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsuen dalam Keputusan Pembelian Sepatu Merek Nike di Kota Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06(1).