

DAFTAR PUSTAKA

- Abriandi, & Rada Dea Ananda Puspa. (2023). E-Word of Mouth, Perceived Service Quality, dan Repurchase Intention Konsumen Mixue: Lifestyle sebagai Pemoderasi. *JKBM (JURNAL ONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 9(2), 135–148.
<https://doi.org/10.31289/jkbm.v9i2.9561>
- Anisa Ayu Gyanmar, F., Achmad, N., & Ekonomi Dan Bisnis, F. (2024). *PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI STUDI KASUS PADA CV. INDOJATI* (Vol. 8, Issue 2).
- Astri Widayanti, D., Rahayu, S., Dharma Adi Unggul Bhirawa Surakarta, U., & Tengah, J. (2023). Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-commerce Shopee. In *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 2, Issue 1).
- Chandra, J. R., & Adiwijaya, M. (2023). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCES DAN BRAND TRUST TERHADAP REPURCHASE INTENTION DENGAN MODERASI SALES PROMOTION PADA SPBU SHELL SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(1), 41–52.
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.17.1.41-52>
- Dessy Yunita, Ahmad Nazaruddin, & Lisnawati. (2023). Membangun Loyalitas Online: Pengaruh Kepercayaan Merek, Keterikatan Merek dan Penerimaan Teknologi. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 9(2), 188–201.
<https://doi.org/10.31289/jkbm.v9i2.8848>
- Diansyah, R., Arribe, E., & Zhakiyah, A. M. (2021). *ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP E-SERVICE QUALITY BERDASARKAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA WEBSITE TOKOPEDIA* (Vol. 1, Issue 1).
- Gusandra, M., Program, S., & Manajemen, S. (2019). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN). *Jurnal Mantik Penusa*, 3(1), 190–195.
- Hardaningtyas, R. T. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GRAB) di Malang* (Vol. 2, Issue 1).
- Husin, C., Anggraini Sabar, L., Rumahorbo, J. S., Sulisty, S., & Nasution, N. A. (2024). PENGARUH KEANDALAN (RELIABILITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION) PADA BISNIS TRANSPORTASI ONLINE GRAB (STUDI KASUS MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS NEGERI MEDAN). *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 5.
<https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Keputusan Menggunakan Jasa Ojek Online Pada Aplikasi Grab Pada Karyawan Swasta Di Kota Medan, D., & Aisha, N. (2020). Determinan Keputusan Menggunakan Jasa Ojek Online Pada Aplikasi Grab Pada Karyawan Swasta Di Kota Medan. In *Jurnal Sosek* (Vol. 1, Issue 2). <http://jurnal.bundamedia grup.co.id/index.php/sosek>

- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023a). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023b). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Meillycent, J., Oslan, S. J., & Aprilia, A. (2023). PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUSTIC MARKET BY THE LAKE RESTORAN GRAHA NATURA SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(1), 31–40. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.17.1.31-40>
- Nainggolan, H., Dewantara, R., Kesehatan, D., & Putra, B. (n.d.). DAMPAK PROMOSI ONLINE SERTA MUTU LAYANAN PENGIRIMAN KEPADA LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP APLIKASI GRAB. In *Journal of Computer Science and Information Technology (JCSIT)* (Vol. 1).
- Novianti, A. H. (2024). Pengaruh e-Service Quality, Reputation, e-Trust, e-Satisfaction terhadap e-Customer Loyalty. *Jurnal ISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2). <https://doi.org/10.36451/jisip.v20i2.91>
- Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Lady, K., Internasional Batam, U., & Author, C. (2023). Analysis Of The Effect Of E-Service Quality On Customer E-Loyalty Through Customer Satisfaction In Using Online Transportation Applications Analysis Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Melalui. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 1). <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Prima Lita, R. (2023). Mediating role of consumer trust in local food restaurants on the relationship between social media marketing and consumer purchase intention in Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 16(1), 13–28. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v16i1.15513>
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. 5(1), 46–56. <http://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah>
- Santoso, A. L., Japarianto, E., Tandijaya, T. N. B., & Andreani, F. (2023). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DARI IKEA CIPUTRA WORLD. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(2), 81–89. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.17.2.81-89>
- Sebayang, S. K., Situmorang, S. H., Korentia, S., Fakultas Ekonomi, S., Bisnis, D., Sumatera, U., Syafrizal, U., & Situmorang, H. (n.d.). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Online di Kota Medan.

- Sistem, J., Univeristas, I., Husni, M., Jakarta, T., & Raya Pd, J. (n.d.). *PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN E-COMMERCE* Eka Satryawati.
- Suharto, S., & Hoti, A. (2023). Relationship Marketing, Customer Experience and Customer Satisfaction: Testing Their Theoretical and Empirical Underpinning. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(1), 21–35. <https://doi.org/10.18196/mb.v14i1.17805>
- Suzuda Pohan, F., Ekonomi dan Bisnis, F., & Trilogi Zida Fajar Aulia Manajemen, U. (n.d.). *Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia*. http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2
- Abriandi, & Rada Dea Ananda Puspa. (2023). E-Word of Mouth, Perceived Service Quality, dan Repurchase Intention Konsumen Mixue: Lifestyle sebagai Pemoderasi. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 9(2), 135–148. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v9i2.9561>
- Anisa Ayu Gyanmar, F., Achmad, N., & Ekonomi Dan Bisnis, F. (2024). *PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI STUDI KASUS PADA CV. INDOJATI* (Vol. 8, Issue 2).
- Astri Widayanti, D., Rahayu, S., Dharma Adi Unggul Bhirawa Surakarta, U., & Tengah, J. (2023). Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-commerce Shopee. In *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 2, Issue 1).
- Chandra, J. R., & Adiwijaya, M. (2023). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCES DAN BRAND TRUST TERHADAP REPURCHASE INTENTION DENGAN MODERASI SALES PROMOTION PADA SPBU SHELL SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(1), 41–52. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.17.1.41-52>
- Dessy Yunita, Ahmad Nazaruddin, & Lisnawati. (2023). Membangun Loyalitas Online: Pengaruh Kepercayaan Merek, Keterikatan Merek dan Penerimaan Teknologi. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 9(2), 188–201. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v9i2.8848>
- Diansyah, R., Arribe, E., & Zhakiyah, A. M. (2021). *ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP E-SERVICE QUALITY BERDASARKAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA WEBSITE TOKOPEDIA* (Vol. 1, Issue 1).
- Gusandra, M., Program, S., & Manajemen, S. (2019). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN). *Jurnal Mantik Penusa*, 3(1), 190–195.
- Hardaningtyas, R. T. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GRAB) di Malang* (Vol. 2, Issue 1).
- Husin, C., Anggraini Sabar, L., Rumahorbo, J. S., Sulisty, S., & Nasution, N. A. (2024). *PENGARUH KEANDALAN (RELIABILITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER*

SATISFACTION) PADA BISNIS TRANSPORTASI ONLINE GRAB (STUDI KASUS MAHASISWA MANAJEMAN UNIVERSITAS NEGERI MEDAN). *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 5. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>

Keputusan Menggunakan Jasa Ojek Online Pada Aplikasi Grab Pada Karyawan Swasta Di Kota Medan, D., & Aisha, N. (2020). Determinan Keputusan Menggunakan Jasa Ojek Online Pada Aplikasi Grab Pada Karyawan Swasta Di Kota Medan. In *Jurnal Sosek* (Vol. 1, Issue 2). <http://jurnal.bundamedia grup.co.id/index.php/sosek>