

DAFTAR PUSTAKA

- Abimanyu, F., Irtikha, F., Setiawan, A. A., & Alam, I. N. (2024). Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi. *Journal Of Global Humanistic Studies*, 2(1), 2–8.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Akbar, R. I. (2021). *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*. Maluku: Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.
- Amorita, C. T., & Kusuma, R. P. (2022). Peran Startup Gojek dalam Statecraft Indonesia di Singapura. *Balcony*, 5(2), 113–128.
- Amriadi, A., Fatma, F., & Suldani, M. R. Y. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran Pt Blue Bird Dalam Menghadapi Persaingan Dengan Taksi Online Di Makassar. *CORE: Journal of Communication Research*, 1(1), 11–19.
- 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>
- 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>
- Aprilla, I. W., & Amalia, S. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1611>
- Aregawi, T. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty: (Experience From Dashen Bank Adigrat Area Branch). *International Journal Of Science and Research (Ijsr)*, 7(9), 101–105.
- Arif, I. (2023). Customer Relationship Management (CRM) Pada Usaha Layanan Ojek Online. *Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 1–8.
- Ariska, A. M., Irawati, N., & Muhazir, A. (2022). Penerapan Elektronik Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Penjualan Roti Berbasis

Web. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(2), 1090.
<https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.4002>

Astuti, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BRI Syariah KC Semarang). *Jurnal Manajemen*, 8(1), 65–66.

Bintarto, A., Nurwati, E., & Kristiadi, A. A. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)*, 5(1), 1322–1338.

Deary Tree Nowi Putri Galuh, & Siti Sahara. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Importance Performance Analysis (IPA). *EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 503–514.
<https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v10i2.1953>

Didik, H. (2023). Komunikasi Pemasaran. In D. Ferry (Ed.), *UMSIDA Press*. Jawa Timur: UMSIDA Press.

Fauzi, A. A., Harto, B., Mulyanto, & Dulame, I. M. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Firmansyah, A. (2020a). *Komunikasi Pemasaran*. Qiara Media.

Firmansyah, A. (2020b). *Komunikasi Pemasaran*. Qiara Media.

Fitriyani, M., & Widarmanti, T. (2023). Brand Positioning untuk Keunggulan Bersaing pada Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Sentiment Analysis (Studi pada: Go-Jek dan Grab). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(3), 3231-3237.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP.Undip.

Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris (Edisi 1 (1))*. Yoga Pratama.

Ghozali, I. (2019). *Aplikasi analisis multivariate dengan Program IBM SPSS* 25.

Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2021). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Y. Pratama (ed.)).

- Herina, N., Alawiah, M., Wahidin, M., & B.K, F. A. S. (2024). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Transportasi Online Goride Menggunakan Metode UTAUT2. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 18(4), 9–16. <https://doi.org/10.35969/interkom.v18i4.319>
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A. W., Carolina, A., Mardiana, M., Wiratama, Y., & Ramadhan, R. R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(1), 1–6.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. ANDI.
- Islamuddin, N. F., Rosilawati, W., & Purnamasari, F. (2024). DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (<http://id.taxiMaxim.com>) dikatakan bahwa Maxim memulai karir perusahaannya dari yang dapat mempermudah seseorang ke tempat tujuannya. *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ)*, 5(1), 1–13.
- Kemandirian, T., Daerah, K., Kotamobagu, D. A. N. K., Gaghana, R. L., Kindangen, P., & Rotinsulu, D. C. (2018). *Ramona Leny Gaghana, Paulus Kindangen, Debby Ch. Rotinsulu Fakultas Ekonomi dan Binis, Magister Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Manado*. 19(7), 1– 13.
- Khaerat, N., Rangan, P. R., Mahyddin, & Tumpu, H. H. M. (2021). *Sistem Transformasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kurniawan, R., & Fajarini, S. D. (2020). POLA KOMUNIKASI PEMASARAN JASA TRANSPORTASI ONLINE (STUDI PADA GRAB DI KOTA BENGKULU). *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi*, 1(1), 27–37. <https://doi.org/10.36085/j-sikom.v1i1.777>
- Kusumawardhani, T., Fierda Sarpangga, Diah Fatma Sjoraida, Hamka, & Sunardi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(6), 2598–2605. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1700>
- Lepojevic, V., & Dukic, S. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty In The

- Business Market - An Empirical Study In The Republic Of Serbia1 . *Economics and Organization*, 15(3), 245–246.
- Marpaung, O. (2021). Pengaruh Pengetahuan Penggunaan Fintech (Ovo Dan Gopay) Terhadap Literasi Keuangan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 2(2), 77–85. <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v2i2.57>
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1285–1294.
- Mujito., Muharam, H., & Adyas, D. (2023). *Manajemen Pemasaran Sebuah Pengantar Untuk Pemula*. Edu Publisher.
- Mulitawati, I. M., & Retnasary, M. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Membangun Brand Image Melalui Sosial Media Instagram (Studi kasus deskriptif komunikasi pemasaran prodak polycrol forte melalui akun instagram @ahlinyaobatmaag). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 4(1), 23. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v4i1.7616>
- Munandar, A., Romli, H., & Zamzam, F. (2021). *Implikasinya Terhadap Non Performing Financing (Npf)*. 6, 45–54.
- Nelviluvita, N., & Oktavianti, R. (2019). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Sales promotion terhadap loyalitas pengguna aplikasi transportasi online (survei terhadap pengguna aplikasi grab bike). *Prologia*, 3(2), 464. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6388>
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Enterpreneurship Journal*, 1(4), 102– 115.
- Saibudin, S. U., Wibowo, N. M., & Wideasuti, Y. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan UMKM Batik Tulis New Colet Jombang. *Jurnal EMA*, 7(2), 124. <https://doi.org/10.47335/ema.v7i2.281>
- Salim, H. S., Goh, T. S., & Margery, E. (2022). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Pt. Furnilux Indonesia.

Jurnal Bisnis Kolega, 8(1), 9–21. <https://doi.org/10.57249/jbk.v8i1.75>

- Sanjaya, R., Afdhal, S., & Syahputro, S. B. (2023). Analisis Customer Relationship Management Pada Ouca Ice Cream & Space Batu 8 di Tanjungpinang. *Jurnal Adijaya Multidisplin*, 1(6), 1204–1214.
- Santosa, S., & Luthfiyyah, P. P. (2020). Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan di Gamefield Hongkong Limited. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10(1), 1–7.
- Septiani, R. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 98–107. <https://doi.org/10.12928/fokus.v10i2.2886>
- Setyaleksana, B., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 46(1), 45–51.
- Sholeh, A. N., & Budiyanto, A. (2020). Preferensi (Komunikasi Pemasaran dan E- Service Quality) Mahasiswa Manajemen Universitas Pamulang Terhadap Pemilihan Situs Belanja Online. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(2), 304–318. <https://doi.org/10.33753/madani.v3i2.134>
- Simarmata, E. R., & Hasibuan, D. (2019). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT. Buana Telekomindo. *Jurnal TIMES*, 7(1), 8–14. <https://doi.org/10.51351/jtm.7.1.2018596>
- Sintya, L. I., Lopian, S. L. H. V. J., & Karuntu, M. M. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778– 1787.
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2021). *Customer Relationship Management dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Situmorang, K. F. (2024). ANALISIS PERBANDINGAN COMPETITIVE ADVANTAGE , KUALITAS LAYANAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(2), 1676–1695.

- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., & Trenggana, A. F. M. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- 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), 27–39.
<https://doi.org/10.31602/atd.v4i1.2435>
- Sudiantini, D., Ananda, S., Devianti, F. F., Munthe, A. K., & Prasetyo, A. I. (2023). TEKNIK PEMASARAN GOJEK DALAM MENGHADAPI KOMPETITOR ONLINE. *Neraca Manajemen, Akuntansi Ekonomi*, 1(9), 1–18.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Alfabeta.
- Teguh setiadi, & Edy Siswanto. (2022). Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Model RFM berbasis WEB. *Informatika: Jurnal Teknik Informatika Dan Multimedia*, 2(1), 42–51.
<https://doi.org/10.51903/informatika.v2i1.139>
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam, C., & S. (2020). Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Agribios*, 18(1), 50–60.
- Wahyono, D., Gregorius Jarot Windarto, Anto Tulim, Yayuk SuprihartinI, & Taryana Taryana. (2023). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Marketplace Shopee. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(5), 1983–1990.
<https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1510>
- Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Purwokerto: STAIN Press.
- Yamin. (2021). *Tutorial statistik SPSS, LISREL, WARPPLS, JASP (mudah & aplikatif)*. Dewangga Energi Internasional.
- Zachra Soniya, H. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 53(9), 1689–1699.
<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/18923/k.Jurnal-Naskah-Publikasi-Zachra-Soniya>

Hardiyani-20140520141.pdf?sequence=1

Zuhri, S. (2021). Pengaruh Intensitas Mengakses Online Shop Di Media Sosial Dan Intensitas Menggunakan Pelayanan Transportasi Online Go-Jek Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Di Kota Surakarta. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 5(1), 36. <https://doi.org/10.20961/habitus.v5i1.38531>