

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bisnis.tempo.co. 2021. Pelanggan Tokopedia Merasa Tertipu Pakai GoSend usai Beli iPad, Ini Sikap Gojek. *Bisnis.tempo.co*. <https://bisnis.tempo.co/read/1492315/pelanggan-tokopedia-merasa-tertipu-pakai-gosend-usai-beli-ipad-ini-sikap-gojek>
- Barnes, James G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Cnbcindonesia.com. 2019. Bukan Perang Dagang, Ini Perang Harga Grab & Gojek vs Maxim. *Cnbcindonesia.com*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191222133055-37-125019/bukan-perang-dagang-ini-perang-Harga-grab-gojek-vs-maxim>
- Donni, Junni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Effendi, M.Guntur. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Efnita, Titik. 2016. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN PAKET."
- Erdiansyah, David, Rois Arifin, dan Afi Rachmat Slamet. 2020. "PENGARUH HARGA, CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN TIKI DINOYO."
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. 5th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L., dan Stanley B. Davis. 2006. *Quality Management*. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

- Greenberg, Jerald. 2011. *Behavior in Organizations*. 10th ed. England: Pearson.
- Karami, Iqhsan Abi, dan Syahputra. 2021. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG BANDUNG."
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. 15e *Marketing Management*. Pearson education.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi (W. Hardani (Ed.))*. 4th ed. Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mediakonsumen.com. 2020. Driver Ojol Kusayang, Driver Ojol Kubenci. <https://mediakonsumen.com/2020/06/04/surat-pembaca/driver-ojol-kusayang-driver-ojol-kubenci>
- Machfoed, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Malhotra, N K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*. PT Index.
- Mayer, R C, J H Davis, dan F D Schoorman. 1995. "An Integratif Model of Organizational Trust, Academy of Management Review."
- Mowen, Jhon C., dan Michael Minor. 2002. "Perilaku Konsumen, Jakarta: Penerbit Erlangga."
- Oliver, R.I. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: Mc.Grow Hill Book Company.
- Parasuraman, a, Valarie a Zeithaml, dan Leonard L Berry. 1988. "SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(January): 28.
- Peter, dan Olson. 2013. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. 9th ed. ed. Diah Tantri Dwiandani. Jakarta: Salemba Empat.

- Ramseook-munhurrin, Prabha, Soolakshna D Lukea-bhiwajee, dan Perunjodi Naidoo. 2010. "Service Quality in the Public Service." *International Journal of marketing and marketing research* 3(1): 37–50.
- Rasyidy, Muhammad Chalid, Widayat, dan Sri Nastiti Andharini. 2021. "The Effect of Trust and Service Quality on Customer Loyalty of Goods Delivery Services (Case Study at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)."
- Robinette, Scott. 2001. *Emotion Marketing*. Jakarta: Mc.Grow Hill Book Company.
- Siagian, Hotlan, dan Edwin Cahyono. 2014. "Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 8(2): 55–61.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tandjung. 2004. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. 2nd ed. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.