

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Austin, E. W., & Pinkleton, B. E. (2015). *Strategic Public Relations Management*. Taylor & Francis.

Babbie, E. (2016). *The Practice of Social Research*. Cengage Learning.

Babbie, E. (2021). *The Practice of Social Research 15th Edition*. Cengage Learning, Inc.

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2019). *Effective public relations* (11th ed.). Pearson Education.

Jr, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. Cengage.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2011). *Multivariate data analysis* (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Keller, K. L., Parameswaran, A. M. G., & Jacob, I. (2015). *Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Pearson India Education Services Pvt. Ltd.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management*. Sixth Edition.

Littlefield, R. S., Sellnow, D. D., & Sellnow, T. L. (2021). *Integrated Marketing Communications in Risk and Crisis Contexts*. London: Lexington Books.

Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. (2017). *Marketing Research: An Applied Approach*. Fifth edition.

Natalia Rubio, & Yague, M. J. (2019). *Customer Loyalty and Brand Management*. MDPI.

Oriol Iglesias, Ind, N., & Schultz, M. (2022). *The Routledge Companion to*

Corporate Branding. Routledge Companions.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). *Organizational Behavior 19Th Edition*. Pearson Education Limited.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. John Wiley & Sons Ltd.

Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (3rd Europe). McGraw-Hill Education.

ARTIKEL JURNAL

Abdurrafi, A., & Cindoswari, A. R. (2023). Strategi Komunikasi Polda Kepulauan Riau dalam Menjaga Citra Positif Instansi. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(2), 277–293. <https://doi.org/10.21009/COMM.1102.08>

Aprisia, G., & Mayliza, R. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care Di Kota Padang*.

Budianto, E. (2019). Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah pada AJB Bumiputera. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 8(2), 109–126. <https://doi.org/10.34010/jika.v8i2.1934>

Fadli, M., Augustin, J., & Zahara, F. (2023). Pengaruh Kualitas layanan melalui Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 76–88. <https://doi.org/10.14710/jab.v12i1.46288>

Fauzana, R., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen Lion Air di Kota Bandung dengan Kepuasan Ss. *Jurnal Menara Ekonomi : penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 6(3), 58–66. <https://doi.org/10.31869/me.v6i3.1860>

Firmansyah, M., Purnamasari, D. L., & Kartika, I. (2024). Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome.

Jurnal Witana (JW), 02(01), 19–26.

Hadiyanto, A., Putri, K. Y. S., & Fazli, L. (2025). *Religious moderation in Instagram: An Islamic interpretation perspective*. *Heliyon*, 11(1), e42816. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42816>

Huda, M. (2018). Pengaruh Citra Perusahaan dan Komunikasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Arjuna Purwosari- Pasuruan. *Jurnal Heritage*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.35891/heritage.v6i1>

Kartika, C., Yusuf, Y., Hidayat, F., Krinala, E., Fauzi, S. N., Sari, A. P., Firmansyah, E., & Wahyudi, W. (2020). Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image, dan Sistem Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas DI Bank Syariah Mandiri DI Surabaya. *Develop*, 4(2), 53–82. <https://doi.org/10.25139/dev.v4i2.2803>

Lestari, A., & Rakhman, F. (2022). Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya. *Jurnal Dimamu*, 1(2), 126–137. <https://doi.org/10.32627/dimamu.v1i2.471>

Mada, I. G. N. C. W., Permata Dewi, R., & Yamawati, N. K. S. (2022). Pengaruh Kualitas layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. BRI Tbk Cabang Gianyar. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(2), 164–168. <https://doi.org/10.22225/kr.13.2.2022.164-168>

Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1).

Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2017). Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia DI Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 104–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.24815/JMI.V8I3.9342>

Novianita, R., & Pratiwi, C. Y. (2020). *Peran Humas PT. Pertamina (Persero) dalam Membangun Komunikasi Dua Arah yang Efektif*. 2(2), 25–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/Communications.2.2.2>

Nur L. R., & Surianto, M. A. (2025). *The influence of service quality, customer satisfaction and company image on customer loyalty at PT X*. *Innovation Research Journal*. <https://doi.org/10.30587/innovation.v5i1.7790>

Pratama, D. P. F., & Saleh, N. N. (2024). Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman PT. Agility International. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 12(2).

Salsabilah, F., Saidani, B., & Fidhyallah, N. F. (2022). Pengaruh Kualitas layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Rel Listrik. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(2), 479–488. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0302.11>

Saputra, M. G., Intan, H., & Miskiyah, N. (2021). Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaraja. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7546198>

Triani, S., Askolani, & Arif. (2025). Pengaruh Persepsi Harga Dan Service Repurchase Quality terhadap Intension Grabbike (Survei pada Gen Z UNPER Pengguna Jasa Transportasi Grabbike). *Journal of Management, Economic, and Accounting*, 1(2), 55–66. <https://doi.org/10.70963/jmea.v1i2>

Triningsih, W., Arief, M., & Poernomo, H. (2025). *The influence of service quality and brand image on customer loyalty with company reputation as a mediating variable at Starbucks Indonesia*. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 6(5), 1577–1587. <https://doi.org/10.59141/jiss.v6i5.1718>

Utami, D., Rahmawati, S., & Nugroho, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Transportasi Daring Grab. *Jurnal Manajemen Ekonomi & Akuntansi*, 5(2), 86–95.

SITUS

Annur, C. M. (2024). *Bukan Grab atau Gojek, Ini Aplikasi Pesan Makanan Paling Banyak Diunduh Sedunia*. Katadata.

<https://www.bareksa.com/berita/berita-ekonomi-terkini/2022-06-16/survei-grab-super-app-terbaik-pilihan-milenial-dan-gen-z?>

CSIS, & Tenggara Strategics. (2019). *A Study on the Impact of Online Transportation Services in Indonesia*. Tenggara Strategics. <https://asset.tenggara.id/assets/source/file-research/CSIS Tenggara Strategics Grab 2019 Study Final Report.pdf>

GoodStats. (2024). *Indonesia Jadi Pengguna Transportasi Online Terbesar 2024*. <https://goodstats.id/article/indonesia-jadi-pengguna-transportasi-online-terbesar-2024-sn07c>

Katadata Insight Center. (2023). *Most Indonesian Citizens Still Use Private Vehicles to Commute to Work*. Databoks Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/en/transportation-logistics/statistics/2cec3def8afd26d/most-indonesian-citizens-still-use-private-vehicles-to-commute-to-work>

Maybank Investment Bank. (2024). *Grab Holdings Ltd – Company Report (Market Factset)*. <https://mkfactsettd.maybank-ke.com/PDFS/394887.pdf>

Mutia, A. (2024). *Survei: Publik Jabodetabek Paling Sering Pakai Gojek, Bagaimana Grab, Maxim, dan InDriver?* Katadata.

Santika, E. F. (2024). *Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023, Gojek Juaranya*. Katadata