

## DAFTAR PUSTAKA

- Achidah, N., Hasiolan, L. B., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Promosi, Harga, Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Mio GT. *Journal Of Management*, 2(2).
- Al-Haqam, R. F., & Hamali, A. Y. (2016). The Influence of Service Quality toward Customer Loyalty: A Case Study at Alfamart Abdurahman Saleh Bandung. *Binus Business Review*, 7(2), 203. <https://doi.org/10.21512/bbr.v7i2.1686>
- Alma, B. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Aminah, S., & Roikan. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Kencana Prenada Media Group.
- Andreani, F., Taniaji, T. L., & Made Puspitasari, R. N. (2012). The Impact of Brand Image Towards Loyalty with Satisfaction as A Mediator in McDonald's. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.14.1.64-71>
- Anil Hukmah, H. H. (2018). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Grab di Makassar. *Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Makassar*, 1(1), 31–45.
- Aprilia, A. P., & Hadi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(1), 43–48.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Aspiani. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar*.
- Batari, A., Jobhaar Bima, M., & Rahman, Z. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Ford. *SEIKO : Jurnal of Management and Business Management and Business*, 2(1), 1–10.
- Burhanudin, B. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat. *Sosio E-Kons*, 10(1), 75. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2264>
- Bustam, Nur Syamsu, Nurfajriani, Izmalinda, T. R. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB-BIKE (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 9–16. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1096>

- Chao, R., Wu, T.-C., & Yen, W.-T. (2015). The Influence of Service Quality , Brand Image , and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan. *The Journal of Global Business Management*, 11(1), 59–67.
- Foster, I. B. (2016). The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction in Mutiara Hotel Bandung. *American Research Journal of Humanities and Social Sciences*, 2016. <https://doi.org/10.21694/2378-7031.16008>
- Griffin, J. (2012). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (D. K. Yahya (Ed.)). Erlangga.
- Griffin, J. (2013). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited. <https://books.google.co.id/books?id=VvXZnQEACAAJ>
- Hashem, T. N., & Ali, N. N. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Dental Clinics in Jordan. *International Journal of Medical and Health Research*, 5(1), 65–68.
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42(October 2017), 167–175. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2014.10.001>
- Kamaluddin, R. (2012). *Ekonomi Transportasi; Karakteristik, Teori dan Kebijakan*. Ghalia Indonesia.
- Kompasiana. (2017). *Grab dan Perkembangannya di Indonesia*. <https://www.kompasiana.com/maniksukoco/589496b19593732336948da0/grab-dan-perkembangannya-di-indonesia>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (B. Sabran (Ed.); Edisi 13). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management (Building, Measuring, and Managing Brand Equity)* (Fourth Ed). Prentice Hall.
- Kumowal, R. C., Lapian, S. L. H. V. J., & Tumiwa, J. (2016). The Effect Of Store Brand Image And Service Quality Towards Costumer Loyalty At Freshmart Superstore Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 306–315.
- Lahap, J., Ramli, N. S., Said, N. M., Radzi, S. M., & Zain, R. A. (2016). A Study

of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(October), 149–157. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.430>

Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Salemba Empat.

Malhotra, N. K. (2010). *Riset Pemasaran (Marketing Research)* (Edisi 4). Indeks.

Miro, F. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Erlangga.

Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, M. S., Shaukat, Z., & Aslam, N. (2011). Impact of customer satisfaction on customer loyalty and intentions to switch: evidence from banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 2(16), 263–270.

Nela, F., & Hakim, L. (2015). Analisis Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone Samsung di STIE Totalwin Semarang. *Among Makarti*, 8(15), 94–107.

Neupane, R. (2015). The Effects of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Super Market Chain UK. *International Journal of Social Sciences and Management*, 2(1), 9–26. <https://doi.org/10.3126/ijssm.v2i1.11814>

*Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta*. (2020).

Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(2), 1–8.

Ramadhan, B. (2020). *Data Internet di Indonesia dan Perilakunya Tahun 2020*. Teknoia. <https://teknoia.com/data-internet-di-indonesia-dan-perilakunya-880c7bc7cd19>

Samosir, C. B. H., & Prayoga, A. B. (2015). Jurnal Pengaruh Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Produk Enervon-C. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 1–13. <https://doi.org/10.22441/jimb.v1i3.570>

Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.

Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Mandar Maju.

Selluler.id. (2016, November 3). *Grab Raih Sertifikasi Yang Baru Pertama Kali di Dunia*. <https://selular.id/2016/11/grab-raih-sertifikasi-yang-baru-pertama-kali-di-dunia/>

Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>

- Sintya, L. I., & 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.
- Sjafar, O., & Djamaluddin, S. (2017). The Effect of Brand Image, Product Quality, and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty. *Www.Ijbmm.Com International Journal of Business Marketing and Management*, 2(10), 2456–4559. [www.ijbmm.com](http://www.ijbmm.com)
- Soromi, R. K., Pelleng, F. A. O., & Kalangi, J. A. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 19. <https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23527.19-27>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Bisnis* (17th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2013b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- SUPAS. (2015). *Proyeksi Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Kelompok Usia (2015-2045)*. Badan Pusat Statistik.
- Tangguh, G. G., Pangestuti, E., & Nuralam, I. P. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2), 118–126.
- Tjiptono, F. (2012a). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012b). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Brand Management & Strategy*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (Edisi 13). Andi Offset.
- Top Brand Index Jasa Transportasi Online*. (2020). Top Brand Award. [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=grab](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=grab)
- Upamannyu, N. K., & Sankpal, S. (2014). EFFECT OF BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION & LOYALTY INTENTION AND THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION BETWEEN BRAND IMAGE AND LOYALTY INTENTION Council for Innovative Research Council for Innovative Research. *Council for Innovative Research Peer Review - Journal of Social Science*, Vol 3, No(February), 274–285.
- UPB, J. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap

Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Property di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 5(2), 231193.

Utomo, H., Muh, E., Jonemaro, A., & Ananta, M. T. (2017). Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android ( Grab-car dan Uber ) Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology ( UTAUT ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer Vol.*, 1(12), 1708–1717. <https://doi.org/10.1080/03057070802456813>

Wakhidah, E. N., Permatasari, Y. A., & Pramesti, D. (2017). PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Konsumen Batik Arum Madani Surakarta). *Jurnal Ekonomi & Bisnis*.

Wantara, P., & Tambrin, M. (2019). The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik. *International Tourism and Hospitality Journal (ITHJ)*, 2(1), 1–9.

Wearesocial, & Hootsuite. (2020). *Digital 2020*. <https://wearesocial.com/digital-2020>

Wenas, R. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2778–2787.

Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*, 5(1), 1–8.

Yana, R. (2015). PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 21(1), 85795.