

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, Jaime, Laura Eboli, Gabriella Mazzulla, dan Juan de Dios Ortúzar. 2020. *Effect of critical incidents on public transport satisfaction and loyalty: an Ordinal Probit SEM-MIMIC approach*. Vol. 47. Springer US.
- Allen, Jaime, Juan Carlos Muñoz, dan Juan de Dios Ortúzar. 2019. "Understanding public transport satisfaction: Using Maslow's hierarchy of (transit) needs." *Transport Policy* 81(March):75–94.
- Anggraini, Sefrida Shellam. 2022. "Pengaruh Persepsi Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi." *repository.unida.ac.id/1918/mm*.
- Anon. 2016. "Peraturan Menteri." Diambil 8 Maret 2023 (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/103205/permenhub-no-32-tahun-2016>).
- Anon. 2018. "Direktori Putusan Mahkamah Agung RI." Diambil 8 Maret 2023 (putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/download_file).
- Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, dan Jayanti Apri Emarawati. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)* 5(2):2192–2107. doi: 10.36778/jesya.v5i2.808.
- Assegaff, Syafiq Basri, dan Stanley Oktavianus Pranoto. 2020. "Price Determines Customer Loyalty in Ride-Hailing Services." *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* (3):453–63.
- Astuti, Miguna, dan agni Rizkita Amanda. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. 1 ed. Sleman: CV Budi Utama.
- Aswar, Nurul Fadilah, Muhammad Ilham Wardhana Haeruddin, dan Agung Widhi Kurniawan. 2022. "Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Go-Jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Makassar)." 17(2):6–11.
- Bakhtiar, Fauzia, Miftha Farild, dan Wahyudi. 2022. "Pengaruh harga dan promosi terhadap loyalitas transportasi ojek *online*." *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)* 3(1):56–67.

- Baumeister, Stefan, Jussi Nyrhinen, Tiina Kemppainen, dan Terhi Anna Wilska. 2022. "Does airlines' eco-friendliness matter? Customer satisfaction towards an environmentally responsible airline." *Transport Policy* 128(August):89–97.
- Cavallone, Mauro. 2017. *Marketing and Customer Loyalty: The Extra Step Approach*.
- Darajah, Rofiatul, Kesi Widjajanti, dan DC Kuswardani. 2022. "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening." *Sustainable Business Journal* 1(1).
- Esmailpour, Javad, Kayvan Aghabayk, Mohammad Aghajanzadeh, dan Chris De Gruyter. 2022. "Has COVID-19 changed our loyalty towards public transport? Understanding the moderating role of the pandemic in the relationship between service quality, customer satisfaction and loyalty." *Transportation Research Part A: Policy and Practice* 162(April):80–103.
- Farisi, Salman, dan Qahfi Romula Siregar. 2020. "Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi *Online* di Kota Medan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(1):148–59. doi: 10.30596/maneggio.v3i1.4941.
- Fatihudin, Didin, dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*. 1 ed. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, Muhammad Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Jawa Timur: CV Qiara Media.
- Firmansyah, Muhammad Anang, dan Mahardika Budi W. 2018. *pengantar Manajemen*. 1 ed. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hamzah, M. L., A. A. Purwati, A. Jamal, Sutoyo, dan M. Rizki. 2021. "An analysis of customer satisfaction and loyalty of *online* transportation system in Pekanbaru, Indonesia." *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* 704(1):1–9. doi: 10.1088/1755-1315/704/1/012029.
- Hendrayani, Eka, Wahyunita Sitinjak, dan Dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Jaya, Rizki, dan Danta Eka. 2018. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike Di Kota Medan." *Diponegoro Journal Of Management*.
- Juanim. 2020. *Analisis jalur dalam riset pemasaran pengolahan data SPSS &*

LISREL. 1 ed. diedit oleh Trisnadewi Risa. Bandung: PT Refika Aditama.

Juniantara, I. Made Adi, dan Tjokorda Gde Raka Sukawati. 2018. “Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7(11):5955. doi: 10.24843/ejmunud.2018.v07.i11.p06.

Kotler, P., dan Amstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Jakarta: Global Edition.

Kurniawan, Muhammad, dan Siti Komariah Hildayanti. 2019. “Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab).” *Jurnal Ecoment Global* 4(2):86.

Larasputra, Yohanes Aditya. 2021. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gocar Di Kota Bandung.” <http://repository.maranatha.edu/31031/>.

Leonardo, Vincent, Vanessa Klise, Windy Novita Sari, Devinna Chairman, dan Muhammad Agung Anggor. 2021. “The Influence of Service Quality, Price Promotion and Brand Image on Customer Loyalty.” *Journal of Business Studies and Mangement Review* 5(2):1378–83.

Lie, Darwin, Acai Sudirman, E. Efendi, dan Marisi Butarbutar. 2019. “Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty.” *International Journal of Scientific and Technology Research* 8(8):421–28.

van Lierop, Dea, Madhav G. Badami, dan Ahmed M. El-Geneidy. 2018. “What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review of the literature.” *Transport Reviews* 38(1):52–72. doi: 10.1080/01441647.2017.1298683.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Meola, Sunday. 2020. “Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Transportasi Ojek *Online* Grab Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.” 1–16.

Napitupulu, Sabar, Nirwana Tapiomas, dan Biduan Tobink. 2021. *Manajemen Pemasaran*. 2 ed. Jakarta: PT. Atalya Rileni Sudeco.

Nastiti, Aridara, dan Sri Rahayu Tri Astuti. 2019. “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota

Semarang.” *Diponegoro Journal of Management* 8(1):126–36.

Nasution, Rahma Wulan Suci, dan Nuri Aslami. 2022. “Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Meningkatnya Kepuasan Pelanggan.” *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management* 2(2):111–18. doi: 10.47467/manageria.v2i2.896.

Nuryadiputri, Rizky Setyaningrum, dan Alvin Eryandra. 2016. “Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Berbasis *Online*.”

Permana, Andy Hamzah. 2020. “Price and Customer Satisfaction on Loyalty : An Empirical Study of *Online* Transportation in Indonesia.” *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 5(3):1275–80.

Peter, J. Paul, dan Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Pratama, Rheza. 2020. *Pengantar Manajemen*. 1 ed. Sleman: CV Budi Utama.

Ramadhan, Mohammad Bintang. 2022. “Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi Maxim.” *digilibm.unila.ac.id*, 2022.

Randyka, Roby. 2021. “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi *Online*.” *repository.umsu.ac.id*, 2021.

Razak, Mashur. 2016. *Perilaku Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.

Reykhana, Muhammad, dan Wahdiyati Moko. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kelompok Referensi Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen* 1(1):1–90.

Riyanto, Kuwat. 2022. “The Effect of Brand Image , Brand Trust , and Promotion on Consumer Loyalty Consumer Loyalty.” *International Journal of Economics , Social Science , Entrepreneurship and Technology (IJESSET)* 1(3):201–8.

Safitri, Delvia, dan Annur Fitri Hayati. 2022. “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Jasa *Online* Maxim.” *Jurnal Ecogen* 5(1):25. doi: 10.24036/jmpe.v5i1.12780.

Saribanon, Euis, Rohana Sitanggang, dan Amrizal Amrizal. 2016. “Kepuasan

- Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas.” *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 3(3):317. doi: 10.54324/j.mtl.v3i3.81.
- Septiani, Risa, dan Nurhadi Nurhadi. 2020. “Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis* 10(2):249. doi: 10.12928/fokus.v10i2.2886.
- Sianipar J.M, Gloria. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan).” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 19:183–96. doi: 10.54367/jmb.v19i2.576.
- Simanjuntak, Matthew Yesaya, Indah Puspitasari Simanungkalit, dan Annisa Fimadita. 2022. “Effect of Price Promotion and Quality Service On Loyalty.” 3(1):83–90.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 3 ed. diedit oleh Sutopo. Bandung: Cv Alfabeta.
- Sulistyowati. 2022. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pendahuluan Di era globalisasi ini perkembangan teknologi dan informasi di dunia khususnya internet mengalami pertumbuhan yang sangat pesat . Internet menghubungkan satu maupun sebagai sarana komunikasi .” *Jurnal Eko*.
- Suriyanto, Ketmi Novrin; Istriani, Ety. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta.” *Prosiding SENDI -U 2019* 345–58.
- Surya, Ade Permata. 2019. “Customer Loyalty From Perspective Of Marketing Mix Strategy And Customer Satisfaction A Study From Grab - Online Transportation In Era Of Industrial Revolution 4.0.” *Mix Jurnal Ilmiah Manajemen* 9(3):394. doi: 10.22441/mix.2019.v9i3.001.
- Suryani, Kadek Ni, Pedi Riswandi, Immanudin Hasbi, dan Alfi Rochmi. 2021. *Pengantar Manajemen Bisnis*. Vol. 21. 1 ed. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Suryati, Lili. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Taris, Hilman Syahmi, dan Sugeng Purwanto. 2022. “Analisis Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Peran Mediasi Kepuasan

Pelanggan Pada Layanan Go-Food di Surabaya.” *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)* 7(2):449. doi: 10.33087/jmas.v7i2.427.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Usuli, Anggit, abd R. Pakaya, dan Idris Yanto Niode. 2022. “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Grab Bike Di Kota Malang.” *Bisnis dan Ekonomi* 9(1):446–53.

Waluyo, Mohammad Rachman. 2018. “Analisis Model Hubungan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Transportasi *Online*.” *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management* 13(2):41–48. doi: 10.33005/tekmapro.v13i2.41.

Wati, Dewi Darma, Bambang Mursito, dan Sri Hartono. 2020. “Kualitasa Pelayanan, Promosi Penjualan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi *Online* Grab Bike Di Kota Surakarta.” *ilmu Ilmiah Edunomika* 04(02):701–9.

Widjaja, Ady, Widji Astuti, dan Abdul Manan. 2019. “The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence on Online Transportation Services in Indonesia.” *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering* 5(4):214–22. doi: 10.31695/ijasre.2019.33166.

Wildani, Al. 2019. “Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Transportasi Ojek *Online* Go-Jek.” *unismuh.ac.id*.

Sumber lain:

<https://news.detik.com/berita/d->“Ragam-Keluhan-Pengguna-Transportasi-*Online*-Di-Indonesia” Diambil 14 April 2023.

<https://apji.or.id/gudang-data/hasil-survei>. “Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia”. Diambil 14 Februari 2023.

<https://www.cnbcindonesia.com/market>. “Dampak Kenaikan Harga BBM”. Diambil 14 Februari 2023

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish>. “Indonesia Masuk Daftar 10 Negara Pengguna Internet Terbesar di Asia”. Diambil 14 Februari 2023

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish>. “Ini 10 Wilayah Paling Padat Penduduk di Indonesia”. Diambil 14 Februari 2023

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish>. “Kota Bandung Wilayah Terpadat di

Jawa Barat”. Diambil 14 Februari 2023

<https://www.topbrand-award.com/top-brand>. “Top Brand Index. Diambil 14 Februari 2023

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/103205/permenhub-no-32-tahun-2016>.
“Peraturan Menteri.” Diambil 8 Maret 2023

<https://putusan3.mahkamahagung.go.id>. “Direktori Putusan Mahkamah Agung RI.” Diambil 8 Maret 2023

<https://www.grab.com/id/transport/>. “Ulasan Pengguna Di Aplikasi Grab.”
Diambil 8 Maret 2023