

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, P., Verma, A., Malhotra, S. K., & Swami, S. (2022). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty of Indian E-commerce Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 391(August), 395–407. https://doi.org/10.1007/978-3-030-94277-9_34
- Akuntansi, P. S. (2022). *1**, 2 1,2. 20(1), 105–123.
- Alya Insani, N., & Nina Madiawati, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jimea: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 112–122. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/300>
- Andika, S., & Purnamasari, P. (2024). (*Studi Kasus Pada Pelanggan Kentucky Fried Chicken Di Kab . Bekasi*) *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*. 8(2), 1539–1552.
- Arlin. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Kopi Kenangan the Avenue Merr Surabaya. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3971>
- Batoebara, M. U. (2021). Inovasi Dan Kolaborasi Dalam Era Komunikasi Digital. *Jurnal Prosiding*, 1, 21–29.
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Christia, D. E., & Hapsari, A. Y. (2023). Service Quality And Brand Image On Customer Loyalty At Grab-Bike Companies In Bandung City Author. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 781–789. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Crystrie, D. A., Adhianur, S., & Sartika, S. H. (2022). Pengaruh Inovasi Ojek Menjadi Ojek Online pada Ekonomi Kreatif di Era Revolusi Industri 4.0 (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Tasikmalaya). *JEBDEKER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur*, 2(2), 68–77. <https://doi.org/10.56456/jebdeker.v2i2.112>
- Dea Amelia Putri, Diah Nur Mukholifah, & Abdul Yusuf. (2024). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Fore Coffee pada Masyarakat: Survey Masyarakat Jabodetabek. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 1935–1943. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.290>
- Dewi, Hajadi, F., Handranata, Y. W., & Herlina, M. G. (2021). The effect of service quality and customer satisfaction toward customer loyalty in service industry. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 631–636. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.5.007>
- Donny, J. R., Juju, U., Jusuf, E., & Rosmadi, M. L. N. (2018). The Factors That Affect Customer Value and Its Impact on the Customer Loyalty. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) : Humanities and Social Sciences*, 1(4), 299–305. <https://doi.org/10.33258/birci.v1i4.122>

- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148–159. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4941>
- Hermawan, B., Basalamah, S., Djamereng, A., & Plyriadi, A. (2017). Effect of Service Quality and Price Perception on Corporate Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty among Mobile Telecommunication Services Provider. *IRA-International Journal of Management & Social Sciences (ISSN 2455-2267)*, 8(1), 62. <https://doi.org/10.21013/jmss.v8.n1.p7>
- Irawan, M. Z., Rizki, M., Chalermpong, S., & Kato, H. (2022). Mapping the motorcycle-based ride-hailing users in Yogyakarta: An analysis of socio-economic factors and preferences. *Asian Transport Studies*, 8(October 2021), 100073. <https://doi.org/10.1016/j.eastsj.2022.100073>
- Kencana, P. N., Munadjat, B., & Wardani, W. G. (2024). the Influence of Service Quality and Promotion on Consumer Purchasing Decisions. *International Journal Management and Economic*, 3(2), 48–54. <https://doi.org/10.56127/ijme.v3i2.1289>
- Komalasari, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Zalora Kabupaten Garut*. 4, 8082–8089.
- Kotler, P. ., & Keller, K. L. (2021). (2021). Marketing management (15th ed.). Pearson Education. In *Energies* (Vol. 13, Issue 4).
- Lawrance, N. L., Suardana, I. M., & Asdiansyuri, U. (2022). Pengaruh Lokasi, Harga, Promosi dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi pada Kopi Living Mataram. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 1(3), 132–140. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v1i3.16>
- Leonardo, V., Klise2, V., Sari, W. N., Chairman, D., & Agunganggor, M. (2021). The Influence of Service Quality, Price Promotion and Brand Image on Customer Loyalty. *Jurnal Mantik*, 5(2), 1378–1383.
- Murdani, B. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Harga Dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Bekas (Studi Kasus Showroom the King Cobra Auto Jakarta Timur). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 10(2), 116–128. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v10i2.4505>
- Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1), 44–58. <https://doi.org/10.59407/jcsit.v1i1.335>
- Nalendra, Aloysius, R. A. all. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel. *Jurnal Ilmiah Kreatif*, 10(1), 1–12.
- Novianti, Endri, & Darlius. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix : Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 136–150.
- Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). *Journal GEEJ*, 7(2), 44–53.
- Puspita, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas*

- Ekonomi Dan Bisnis*). 2(2), 97–110.
- Rahman, F., & Sarah, S. (2024). *Pengaruh Harga , Promosi , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan*. 10(3), 2041–2049.
- Rahmayanti, P. L. D., & Ekawati, N. W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Online Food Delivery Service Di Bali. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 125–138. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.714
- Riskarini, D., & Ardianto, Y. (2021). Service Quality, Price and Product Promotion Towards Customer Trust, Impact on Customer Loyalty Grab Bike Depok Region. *Journal of Business, Management, and Accounting*, 3(1), 280–287. <https://www.neliti.com/publications/432105/service-quality-price-and-product-promotion-towards-customer-trust-impact-on-cus>
- Rondius, B. &. (2012). 1–11.
- Sari, D. R. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi Grab Online di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/36405%0Ahttp://etheses.uin-malang.ac.id/36405/1/16510006.pdf>
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239.
- Stelamaris Mao Sila, M., Kurnia Devi, M., & Aminto Ardi, I. (2023). Perilaku Perjalanan Mahasiswa Pengguna Aplikasi Grab di Kawasan Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Planologi*, 20(1), 1829–9172.
- Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>
- Suryana, P., & Darmawanti, A. M. (2019). Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Sekolah Bola Voli Bandung Tectona). *Economac*, 3(2), 1–12.
- Suryana, P., & Haryadi, M. R. (2019). Le Delice Café and Bakery Store Atmosphere and Promotion on Consumer Satisfaction and Loyalty. *Trikonomika*, 18(1), 30. <https://doi.org/10.23969/trikononika.v18i1.1255>
- Suryana, P., & Nurhudawan, D. (2016). PELANGGAN PADA KARTU PRABAYAR TELKOMSEL (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan) Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen (JRBM)*, 9(1), 1–5.
- Tarmizi, A. (2018). Strategi Pemasaran Umkm. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(2), 191–198. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i2.107>
- Tjiptono, Sulaiman, E., Rahmawan, G., Ridwan, M., Hastutik, S., Poltak, H., & Sangadji, S. S. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Cv. Media Sains Indonesia, 1, 1–38. www.penerbit.medsan.co.id

- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Definisi Inovasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, Hlm. 12-13.
- Widnyani, N. M., Rettobjaan, V. C., Ngurah, A. A., & Aristayudha, B. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Universitas Bali Internasional). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 90. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2792>
- Wijaya, W. (2020). Fakultas bisnis universitas buddhi dharma tangerang 2020. *Skripsi*, 13.
- Yordan Antanegoro, R., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Trisatya*, 1(2), 167–178. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>