

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2017). *Prodi Manajemen Surabaya*. 218–230.
- Anita. (2018). *E-Service Quality*. 6(1), 1–10.
- David, D. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab. *Agora*, 6(2).
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/7720>
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 / E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- Felicia, L. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Hidayat, F. R. (2017). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Aplikasi Go-Jek di Kota Malang). *Agora*, 5(1), 1–6.
- Isnanto, T. (2020). *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 4(5), 789–803.
- Kasih, S. S., & Moeliono, N. N. K. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Dan E-Trust Terhadap E- Loyalty Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi ...*, 5(4), 780–791.

<http://www.jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/15512>

- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159>
- Maharani, N. L. P. A. P., & Ekawati, N. W. (2019). *Peran Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Clothing Online Melalui Instagram*. 8(9), 5672–5701.
- Melinda. (2017). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pelanggan Go-Jek Melalui *E-Satisfaction* Pada Kategori Go-Ride. *Agora*, 5(1), 1.
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. VIII(1), 90–108.
- Ogi, I. W., Moniharapon, S., & Diza, F. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*. 4(1), 109–119.
- Pradnyaswari, N. P. I., & Aksari, N. M. A. (2020). *E-Satisfaction Dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Situs E-Commerce Blibli.Com*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2683. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p11>
- Pudjarti, S., Nurchayati, N., & Dwi Putranti, H. R. (2019). Penguatan Kepuasan Model Hubungan *E-Service Quality* Dan *E-Loyalty* Pada Konsumen Go-Jek

Dan Grab. *Sosiohumaniora*, 21(3), 237–246.

<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491>

Sari. (2020). *Building Customer Loyalty Based on E-Service Quality by Mediating Customer Satisfaction (Study on Online Grab-Car Transportation in Medan)*. 14(2), 218–235.

Suriani, L. (2018). *KINERJA KARYAWAN DI PT . TRANSINDO JAYA BAHARI MAUMBI MANADO EFFECT OF COMPENSATION , WORK DISCIPLINE AND WORK ETHICS ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT . TRANSINDO JAYA BAHARI MAUMBI MANADO*. 6(4), 2188–2197.

Umar, H. (2014). *Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ' s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight*. 1(2), 127–138.

Widayatma, C. P., & Lestari, S. P. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rifa Kuliner Kendal)*. 7(3), 25–38.

Wirawan, A. A., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffe di Kabupaten Bone*. 1(1).

Yuliana, & Hidayat, R. (2018). *Pengaruh Harga dan Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Elzatta Pada Generasi Milenial Tahun 2018)*. 4(3), 1092–1099.