

DAFTAR PUSTAKA

- Aminsyah, I., & Yulianti, A. L. (2019). Pengaruh Website Quality, E-trust, E-satisfaction Dan Switching Barriers Terhadap E-loyalty (studi Pada Pengguna Itemku. com). *eProceedings of Management*, 6(2).
- Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2021). Analisis E-Service Quality, Harga dan E-Promotion Terhadap E-Customer Satisfaction. *Inkubis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 133-151.
- Ashghar, S. A., & Nurlatifah, H. (2020). Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Risk terhadap Keinginan Membeli Kembali melalui e-Trust dan s-Satisfaction (Studi Kasus Pengguna Gopay pada Transaksi UMKM). *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(1), 40-52.
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 4(2), 14-21.
- Dino, D., & Suryadi, S. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Trust dan Customer Perceived Value terhadap Customer Satisfaction pada Transportasi Online Grab di Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(2), 300-318.
- Fitriana, I. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION (Survei pada Mahasiswa Pengguna OVO di FISIP Universitas Lampung). *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(4), 7-7.
- Gupron, G. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapan. com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(1), 337-348.
- https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/12/07/pesanan-transportasi-online-di-kawasan-asia-tenggara-mencapai-8-juta-kalihari___diakses 14 September 2021
- https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/03/22/indonesia-memiliki-2000-startup_diakses 9 September 2021
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/20/pangsa-pasar-grab-di-indonesia-dan-vietnam-lebih-besar-daripada-gojek> diakses 1 Oktober 2021
- https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/grab-dan-gojek-layanan-transportasi-online-paling-populer-di-masyarakat__diakses 12 September 2021

- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta>_diakses 9 September 2021
- <https://katadata.co.id/muhammadridhoi/analisisdata/60093900cb02f/potensi-bisnis-pesan-antar-makanan-daring-makin-besar>_diakses 17 September 2021
- <https://money.kompas.com/read/2019/10/10/093000926/nielsen--go-food-dan-grabfood-juarai-layanan-pesan-antar-di-indonesia>_diakses 12 September 2021
- <https://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan> diakses 2 Oktober 2021
- Ikhwanuddin Aminsyah, A. L. 2019, Agustus. Pengaruh Website Quality, E-Trust, E-Satisfaction Dan Swithcing Barriers Terhadap E-Loyalty Pada Pengguna ITEMKU.COM. e-Proceeding of Management, Vol.6, No.2, 4545-4555.
- Jin, R., & Chen, K. (2021). Impact of value cocreation on customer satisfaction and loyalty of online car-hailing services. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 16(3), 432-444.
- Kotler, P & Keller, K. L 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 15*. Jakarta: Erlangga.
- Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *YUME: Journal of Management*, 4(1).
- Mayer, R. C. 2006 An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of management review*, Vol 20 No.3, 82-108.
- Melinda, M. (2017). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-loyalty Pelanggan Go-jek Melalui E-satisfaction Pada Kategori Go-ride. *Agora*, 5(1).
- NGUYEN, D. T., PHAM, V. T., TRAN, D. M., & PHAM, D. B. T. (2020). Impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(8), 395-405.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprapti, S., & Suparmi, S. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction Melalui e-Service Quality Pengguna Goride Kota Semarang. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 240-255.
- Suprapti, S., & Suparmi, S. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction Melalui e-Service Quality Pengguna Goride Kota Semarang. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 240-255.

Tjiptono, F. 2019. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. *Agora*, 6(1).