

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, M. (2023). "Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia". <https://goodstats.id/infographic/layanan-ojek-online-pilihan-masyarakat-indonesia-jbPbU>. Diunduh 29 September 2023.
- Aldriyanti, P. F., & Tjajaningsih, E. (2022). The Influence of Company Image and Customer Experience on Satisfaction and the Impact on Repurchase Intention. *Almana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 232–239. <https://doi.org/10.36555/almana.v6i2.1786>
- Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil UBL*, 9(November).
- Aziah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 18(2), 191–198. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i2.107>
- Azizah A, N., & Rahmat Hidayat, M. (2022). Analisis E-Servqual terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi Bsi Mobile. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (Dialektika)*, 7(Februari), 63–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.36636/dialektika.v7i1.1160>
- Dewa, C. B., Pradiatiningtyas, D., & Safitri, L. A. (2022). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran (Pertama)*. Yogyakarta: Expert.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Cetakan Pertama)*. Surabaya: Unitomo Press.
- Junior, O. M. S., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). 8(2).
- Kasmir (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kau, Y. A., Abdul, E. M., & Ishak, O. (2023). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 2(2). <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Maharani, D. A., Hidayat, W., & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 447–456. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/37756>
- Maharani, S. D., Istiatin, & Istiqomah. (2022). Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Customer Experience, Customer Value, dan Brand Image. *Jurnal Ekonomi Dan*

- Manajemen*, 19(3), 598.
- Mediti, O. C. S. P. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1290. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1290-1300>
- Muliatie, Y. E., Jannah, N., Panglipursari, D. L., Sarie, R. F., & Jum'ati, N. (2021). Customer Satisfaction of Surabaya Mortuary MUA Services. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 64–70.
- Priansa, D. J. (2021). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, S. F. A., & Marlina, N. (2021). Pengaruh E-service Quality dan E-trust terhadap Kepuasan Konsumen. *Forum Ekonomi*, 23(3), 463–474. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/forumekonomi>
- Rianto, J. (2020). *Strategi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 470–478.
- Septian, B. P., & Handaruwati, I. (2021). Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 16–33. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v3i2.45>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sulaeman, I. (2020). Analisis Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UMKM Pantai Tanjung Pakis). *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 1(2), 144–149. <https://doi.org/10.36418/jiss.v1i2.597>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi 5). Yogyakarta: Andi.
- W. Yanuardi, A., Indah P., Y., Wahyudi, W. T., & Nainggolan, B. (2017). Analisis Omnichannel Customer Experience Maturity Di Pt. Telekomunikasi Indonesia. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(2), 81. <https://doi.org/10.25124/jmi.v16i2.314>
- Wahid, N., & Ratmono, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 2(3), 740–750. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i3.1324>
- Wardhana, R. E. (2016). Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3), 1–9.