

DAFTAR PUSTAKA

- Adixio, R. F., & Saleh, L. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria Di Surabaya." *Journal Of Business And Banking* 3(2), 151-164.
- Anwar, R., & Yeni, Y. H. 2008. *Impact of Relationship Drivers Model and Trust on Customer Commitment In Life Insurance Industry in Padang City*. Andalas University.
- Augusty, Ferdinand. 2014. *Structural Equation Modeling, Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Undip Press.
- Aulia, Dina. 2010. "Pengaruh *Economic Drivers* Dan *Social Drivers* Terhadap *Increased Purchase Intentions* Melalui *Customer Commitment*."
- Azka, Rinaldi Mohammad. (30 Juli 2019). *Hasil Survei : Masyarakat Pilih Ojol dan Taksol Ketimbang Transportasi Umum*. 24 Juli 2020. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190730/98/1130523/hasil-survei-masyarakat-pilih-ojol-dan-taksol-ketimbang-transportasi-umum>
- Bakara, O. P. U. 2011. "Pengaruh *Satisfaction*, *Trust* dan *Confidence Benefit* Terhadap *Customer Commitment* Pada Produk Taplus BNI (Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Musi Palembang)." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 9(17), 77-88.
- Corkindale, David, and Marcus Belder. 2009. "Corporate Brand Reputation and the Adoption of Innovations." *Journal of Product and Brand Management*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Menggunakan SPSS*.
- Grozeva, Vesela Dimitrova. 2010. *Dynamic Competition With Customer Recognition And Switching Costs: Theory And Application*. United States.
- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin, and Rolph E. Anderson. 2010. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*.
- Haryono, Siswoyo, and Parwoto Wardoyo. 2012. *Structural Equatuon Modeling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18*. Jakarta: PT Intermedia Personalia Utama.
- Haryono, Tulus. 2010. "Pentingnya Menjaga Dan Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Konsumen Dalam Masa Krisis." *JEJAK: Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan* 3(1):75–82.

- Hellier, Phillip K., Gus M. Geursen, Rodney A. Carr, and John A. Rickard. 2003. "Customer Repurchase Intention." *European Journal of Marketing* 37(11/12):1762–1800.
- Hennig-Thurau, Thorsten, Kevin P. Gwinner, and Dwayne D. Gremler. 2002. "Understanding Relationship Marketing Outcomes: An Integration of Relational Benefits and Relationship Quality." *Journal of Service Research*.
- Henry, Kornelius, Michael Adiwijaya, and Hartono Subagio. 2017. "Pengaruh Perceived Risk Terhadap Purchase Intention Dengan Mediasi Perceived Value Dan Customer Attitude Pada Pelanggan Online Shopping Melalui Media Sosial Facebook Di Surabaya." *Petra Business and Management Review* 3(2):62–83.
- Jayanti, Ranna Artha, and Maya Ariyanti. 2017. "Hubungan Antara Kualitas Servis, Nilai Yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan, Dan Keinginan Setelah Pembelian Pada servis Gaming Online Steam." *E-Proceeding of Management* 4(1):599–608.
- Kahle, Lynn R., and Naresh K. Malhotra. 2006. "Marketing Research: An Applied Orientation." *Journal of Marketing Research*.
- Keh, Hean Tat, and Yi Xie. 2009. "Corporate Reputation and Customer Behavioral Intentions: The Roles of Trust, Identification and Commitment." *Industrial Marketing Management*.
- Kotler, P., and K. L. Keller. 2009. *Marketing Management (13th Ed.)*.
- Kountur, Ronny. 2009. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis*.
- Kumala, M. V. D., & SYARAT-SYARAT, U. M. S. D. 2017. "Pengaruh Pelestarian Lingkungan dan Identitas Organisasi Hijau Terhadap Keunggulan Kompetitif Bisnis Perhotelan di Indonesia." *SKRIPSI-2017*.
- Lacey, Russell. 2007. "Relationship Drivers of Customer Commitment." *Journal of Marketing Theory and Practice*.
- Liljander, Veronica, and Tore Strandvik. 1995. "The Nature of Customer Relationships in Services, Advances in Service Marketing and Management." *Advances in Services Marketing and Management* 4:141–67.
- Melisa, Y. 2012. "Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Mega Prima Swalayan Payakumbuh." *Jurnal Manajemen* 1(01).
- Mokoginta, N A, M. Pandowo Consumer Attitude, and Novia Amelia Mokoginta.

2020. "Consumer Attitude And Consumer Trust In The Online Shopping Marketplace." *EMBA* 8(1):2065–74.
- Naresh K. Malhotra. 2005. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*.
- Ping Jr., Robert A. 1993. "The Effects of Satisfaction and Structural Constraints on Retailer Exciting, Voice, Loyalty, Opportunism, and Neglect." *Journal of Retailing* 69(3):320–52.
- Putri, L. H. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen Terhadap Produk Naget Delicy." *Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis* 1(2), 162-170.
- Rahab, and Supadi. 2012. "Relationship Marketing Model on Customer Commitment: The Role Economics, Resources and Social Content." *IPEDR*.
- Rini, Endang Sulistya. 2011. "Analisis Variabel Yang Berpengaruh Terhadap Relationship Intention Debitur Bank Sumut Cabang Utama Medan." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 5:1–16.
- Rofiq, Ainur. 2007. "Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce." *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce*.
- Ruiz, David Martín, Dwayne D. Gremler, Judith H. Washburn, and Gabriel Cepeda Carrión. 2008. "Service Value Revisited: Specifying a Higher-Order, Formative Measure." *Journal of Business Research*.
- Samuel, Hatane, and Diah Dharmayanti. 2013. "Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty Di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1(1):1–15.
- Saputra, Y. S., & Hati, S. W. 2017. "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Wakjek) di Kota Batam." *Journal of Applied Business Administration* 1(1), 96-121.
- Schiffman, Leon G., and Joseph Wisenblit. 2015. *Consumer Behavior*. 11th ed. Boston: Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*.
- Setiawan, Mulyo Budi, and Ukudi. 2007. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal)." *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)* 14(2):215–27.

- Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Manajemen." *Alfabeta*.
- Sumantri, Suryana. 2001. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Sumini, S. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan (*Trust*) Konsumen Pada Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Di Kabupaten Cilacap)." (Doctoral Dissertation, Stie Muhammadiyah Cilacap).
- Survei: Konsumen lebih aman gunakan Gojek dibanding Grab.* (31 Juli 2019). 24 Juli 2020. <https://www.indotelko.com/read/1564547336/konsumen-gojek-grab>
- Thaichon, Paramaporn, Antonio Lobo, Catherine Prentice, and Thu Nguyen Quach. 2014. "The Development of Service Quality Dimensions for Internet Service Providers: Retaining Customers of Different Usage Patterns." *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Thoha, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Togatorop, R. S. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality* (Studi Kasus FMIPA USU).
- Widyarto, Arief, Yuyus Suryana, and Meydia Hasan. 2015. "Effect of Product Attribute Performance and Customer Relationship Management, To Customer Segment Industrial Fabrics Textile in Java." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 16(2):109–17.
- Wijanto, S. ... 2008. "Structural Equation Modeling Dengan LISREL 8.8.2 Konsep Dan Tutorial." in *Structural Equation Modeling Dengan LISREL 8.8.2 Konsep dan Tutorial*.
- Winayu, Nunik Yuli. 2013. "Pengaruh Kepercayaan , Perceived Ease of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce Forum Jual Beli Dan Perceived Usefulness Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce Forum Jual Beli." *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Yahya, Y. 2018. "Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek *Online* Go-Jek Jakarta Selatan." (Doctoral dissertation, Universitas Darma Persada).