

Daftar Pustaka

- Anderson, J.A.N, 1990. *A model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships. Journal of Marketing, Vol. 54 (January), pp. 42-58.*
- Arikunto, 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Candra. (2014). *pengaruh citra merek, kualitas produk terhadap kepercayaan serta keputusan pembelian (Survei pada Pembeli Sepeda Motor Honda Vario pada PT Sumber Purnama Sakti di Kabupaten Gresik).*
- Danny Alexander Bastian. 2014. *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia.*
- Denis lapasiang, 2017. *Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada pt. Pengadaian (persero) cabanag karombahasan manado.*
- Dita Putri Anggraeni Srikandi Kumadji Sunarti.2016. *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan).*
- Erna, Ferrina Dewi. 2008. *Merek & Psikologi Konsumen. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.*
- Ferdinand, 2011. *Metode Penelitian Manajemen* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Go-jek indonesia. (n.d) *GOJEK* . Di ambil dari <http://www.go-jek.com/>
- Ghozali, I,2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit di Universitas Diponegoro. Semarang.
- Intan Lestari, Joko Widodo, Sri Wahyuni. 2020. *Pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan gojek di jember.*

- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor; Ghalia Indonesia.
- Kartajaya, Hermawan. 2010. *Brand opratian*. Jakarta: Esemisi Erlangga Group.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran, edisi kedua belas Jilid 1. Terjemahan Benyamin Molan*. Indonesia: PT. Macana Jaya Cemerlang.
- Kotler, dan Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12, Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran. jilid 1 Edisi 13*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I (Edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas*. Jakarta :Indeks Kelompok Gramedia.
- Lau, G. T. dan Lee, S. H. 1999. *Consumer's Trust in Brand and The Link to Brand Loyalty. Jurnal of market focused management, Vol.4 No.4*.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R, 2001. *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik. Edisi pertama, Penerbit salemba empat*.
- M. afif fathi ramadhan. 2019 *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang*.

- Meta Andriani dan Frisca Dwi Bunga. 2004. *faktor pembentukan brand loyalty: peran self concept connection brand love, brand trust dan brand image (telaah pada merek H&M di kota jakarta).*
- Moorgan, R.M., & Shelby D.H.,1994. *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing; Vol. 58 (July), pp. 20 - 38.*
- Moorman, Christin, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande (1992). *Relationships Between Provider and Users of Market Reseat: The Dinamics of Trust Within and Between Organzsations, Journal Marketing Research, Vol XXXIX, 314-28.*
- Mowen dan Minor, 2002. *Perilaku konsumen. Jilid 1, Edisi kelima, Penerbit Erlangga.*
- Muhammad bahrudin, 2015. *Pengaru kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.*
- Mulyo budi setiawan dan ukudi. 2007. *Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (study pada PB. BPR BANK PASAR KENDAL).*
- Naldi dewi setiawan, 2015. *Pengaruh komitmen, kepercayaan dan kepuasan terhadap retensi pelanggan honda matic di surabaya.*
- O'Brien dan Markas, 2010, *Management System Information McGraw Hill, New york*
- Prilalianty Fakhriya. 2020. *pengaruh layanan transportasi online (Gojek) terhadap perluasan lapangan kerja bagi masyarakat kota cimahi.*
- Radji, Djoko Lesmana. 2009. *Hubungan Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.10 (1) 17-34.*

- Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power of Brands*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reyvi aldatya, 2021. *Pengaruh citra merek dan kepercayaan terhadap loyalitas pada e-commerce shopee*.
- Sahir, H. S. et al. (2020) *Gagasan Manajemen*. Cetakan 1. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Siti lam'ah. (2020). *Pengaruh kalitas produk, citra merek, kepercayaan, kemudahan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada e-commerce shopee*
- Siti Maliyah. 2005. *pengaruh citra merek, kepercayaan (TRUST) dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada PT. HENAN PUTIHRAIASSET MANAGEMENT*.
- Sugiyono. 2013. "*Metodologi Penelitian Manajemen*". Bandung: Alfabeta.
- Surachman S.A. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Merek*. Edisi Pertama. Malang Bayumedia Publishing.
- Swastha, Basu. 2000. *Azaz-azaz marketing*. Jogja: liberty
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer, Edisi 1*, Yogyakarta, Andi.
- Totok Hadi Saputro. 2020. *Perbedaan brand image layanan transportasi online gojek dan Grab pada mahasiswa fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember*.
- Widiawati, 2008. *Pengaruh kepercayaan, komitmen serta bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas konsumen di hotel zakia medan*.

Wulf, Kristof De, Gaby Odekerken-Schroder, & Dawn Iacobucci (2001). “*Investment in Consumer Relationships : A Cross-Country and Cross-Industry Exploration*,” *Journal of Marketing*, vol 65, Oktober, 33 – 55.

