

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Armstrong, Kotler. 2015, *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition, England*. Pearson Education, Inc.
- Buchari Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. CV. Alfabeta. Bandung.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lewis dan Boom. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta, Andi.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.

Jurnal

Bahrudin, M., & Zuhro, S. 2015. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, 3(1).

Bambang, Abas dan Meyzi Heriyanto. 2017. *Pengaruh Brand Equity dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Konsumen Mobil Merek Toyota Kijang Innova*. Jurnal JOM FISIP Vol.4 No 2 Oktober 2017.

Beneke, J., Adams, E., Demetriou, O., Solomons, R. 2011. *An exploratory study of the relationship between store image, trust, satisfaction and loyalty in a franchise setting*. Southern African Business Review. Vol. 15, No. 2, pp: 59-74.

Ellena, Frieda. 2011. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.

Hatane Samuel Dan Diah Dharmayanti. 2013. *Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No.1, (2013) 1-15.

- Indah Lestari, 2020. *Analisis tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap niat untuk menggunakan kembali layanan transportasi online di era pandemi covid-19*. Jurnal Equilibrium Volume 9. No. 1. Tahun 2020 Hal 27 – 35.
- Ika, Nuruni dan Kustini. 2011. *Experiential Marketing, Emotional Branding, and Brand Trust and their Effect on Loyalty on Honda Motorcycle Product*. Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura, Vol. 14, No. 1, April 2011, pp. 19-28.
- Riswan Yunida, Muhammad Teguh Nuryadin, Monika Intan Juliyanti. 2020. *Pengaruh Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Nutrition Club Herbalife Rawasari*. Jurnal INTEKNA, Volume 20, No. 2, Nov 2020 : 53 – 110.
- Rosa Jatnika Sari, Ine Aprianti. 2020. *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah*. (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Cabang JPK Bandung). JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan) Volume 2 Nomor 2 Halaman 77 - 84 Bandung, Juli 2020.
- Trisusanti, Y., & Karneli, O. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah* (Studi Pada Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 4(2), 1-15.

Website

https://id.wikipedia.org/wiki/Kenormalan_baru

<https://www.gojek.com/id-id/>