

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Elpianur. 2024. "Transportasi Online Maxim Kini Beroperasi di Kota Banjarmasin." Banjarmasinpost.co.id. 2024. <https://banjarmasin.tribunnews.com/2019/07/10/transportasi-online-maxim-kini-beroperasi-di-kota-banjarmasin>.
- Agustianti, Rifka, Pandriadi, Lissiana Nussifera, Wahyudi, L. Angelianawati, Igat Meliana, Effi Alfiani Sidik, dkk. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. TOHAR MEDIA.
- Akbar, M. Fikri, Yuli Evadianti, dan Immawati Asniar. 2021. *Public Relations*. Ikatan Guru Indonesia.
- Alviano, Muhammad Raihan. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Mahasiswa Terhadap Minat Penggunaan Ulang E-Wallet Pada Masa Pandemi Covid-19," Desember. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/37584>.
- Amrie, Firmansyah, dan Ajeng Triastie Gitty. 2021. *Bagaimana Peran Tata Kelola Perusahaan Dalam Penghindaran Pajak, Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Pengungkapan Risiko, Efisiensi Investasi?* Penerbit Adab.
- Ariawan, Putu Dudik, Sudiarta S. Pd Wayan, dan Sudita M. Si Ketut Sudita. 2019. "Proses Pengajaran Mosaik Di SMK Negeri 1 Sukasada." *Jurnal Pendidikan Seni Rupa Undiksha* 9 (2): 69–76. <https://doi.org/10.23887/jjpsp.v9i2.21509>.
- Azis Syaefurohim, Azis. 2022. "Pengaruh Voucher Diskon, Pengalaman Konsumen, Dan Persepsi Nilai Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Layanan Gofood Saat Masa Pandemi Covid-19(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru)." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. <https://repository.uin-suska.ac.id/58407/>.
- Banggoi, Randi, Andi Yusniar Mendo, dan Lisda L Asi. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 6 (1). <https://doi.org/10.37479/jimb.v6i1.19388>.
- Batubara, Nur Syamsu Umami, Ade Parlaungan Nasution, dan Yudi Prayoga. 2021. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Tabung Gas LPG 12 Kg Pada PT. Jalahan Arta Primarantauprpat." *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 1 (1): 86–96. <https://doi.org/10.36987/jumsi.v1i1.2142>.

- Damanik, Ira, Fadli, dan Syafrizal Helmi. 2023. "The Effect Of Customer Experience On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction To Users Of Transfortation Services Online In Medan City." *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS)* 3 (Juni):1090–94. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v3i4.981>.
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13 (3): 319. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Fauzi, Muhamad Nur, dan Sutama Wisnu Dyatmika. 2021. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Potongan Harga Terhadap Minat Guna Ulang Jasa Gojek Pada Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Kampus B." *Journal of Sustainability Business Research* 2 (1): 142.
- Ferdinand, A. 2002. *Struktural equation modeling dalam penelitian manajemen*. 2 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Filiantari, Maya, Suharto Suharto, dan Afdal Mazni. 2021. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience), Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) Pada PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung." *SIMPLEX: Journal of Economic Management* 2 (1): 85–99.
- Firdaus. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistic Version 26.0*. CV. DOTPLUS Publisher.
- Fitrianingsih, Zunik Zuhroh, dan Yulis Nurul 'Aini. 2022. "Pengaruh Kemudahan Dan Pengalaman Terhadap Minat Menggunakan Kembali Dompot Digital ShopeePay Pada Nasabah PT Pegadaian Outlet Sidoarjo." *Jurnal Aplikasi Bisnis* 8 (2): 205–10. <https://doi.org/10.33795/jab.v8i2.448>.
- Hadani, Aditya Lazuardi. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Empiris Pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang)." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)* 8 (3): 241–75. <https://doi.org/10.14710/jspi.v8i3.241-275>.
- Hafsani, Khofifah Irma, dan Fryda Fatmayati. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Jasa Maskapai Sriwijaya AIR di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya." *Jurnal Kewarganegaraan* 6 (1): 241–51. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2310>.
- Jayananda, Widya, dan I. Nengah Suarmanayasa. 2022. "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan." *Bisma: Jurnal Manajemen* 8 (1): 53–62.

- Keiningham, Timothy, Joan Ball, Sabine Benoit (Née Moeller), Helen L. Bruce, Alexander Buoye, Julija Dzenkovska, Linda Nasr, Yi-Chun Ou, dan Mohamed Zaki. 2017. "The Interplay of Customer Experience and Commitment." *Journal of Services Marketing* 31 (2): 148–60. <https://doi.org/10.1108/JSM-09-2016-0337>.
- Kurniawan, Dewa Edo Aditya. 2018. "Pengaruh International Brand Image Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Penggunaan Ulang (Survei Pada Konsumen Layanan GrabCar Di Kota Malang)." Sarjana, Universitas Brawijaya. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/165424/>.
- Kusuma, Putu Dharmayoga, dan Alit Suryani. 2017. "Peran Customer Satisfaction Memediasi Pengaruh Marketing Mix Terhadap Repurchase Intention." *E-Jurnal Manajemen Unud* 6 (3): 1398–1424.
- Lukman. 2023. *Menyingkap Misteri Pasar Keuangan dan Keberhasilan Bisnis*. Deepublish.
- Mas'ud, Anshar Anwar, Elimawaty Rombe, dan Enki P. Nainggolan. 2018. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen Pada Cafe Dan Resto Bangi Kopitiam di Kota Palu." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)* 4 (1): 71–80. <https://doi.org/10.22487/jimut.v4i1.107>.
- Monica, Tiara, dan Sri Widaningsih. 2020. "Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Taman Kardus Bandung)." *eProceedings of Applied Science* 6 (1). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/11505>.
- Mubarak, Zaki. 2022. "Pengaruh Brand Image Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Kota Banjarmasin Pada Bank Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8 (3): 2875–81.
- Munir, Misbachul, dan Sri Utami Ady. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus PT Perusahaan Gas Negara Tbk, Sales Area Surabaya) | Soetomo Business Review." *Soetomo Business Riview* 3 (1): 49–67. <https://doi.org/10.25139/sbr.v3i1.5364>.
- Mursidi, dan R. Iqbal Robbie. 2022. *Mengelola Stres untuk Meningkatkan Kinerja*. Pustaka Peradaban.
- Nugroho, Iqbal Kurniyanto, Lusi Suwandari, Refius Pradipta Setyanto, dan Ahmad Heryawan. 2022. "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Peningkatan Business Performance Pada Bumdes 'Dadi Mulya' Desa Alasmalang Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas." *Proceeding of*

*Midyear International Conference* 1 (0).  
<http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/myc/article/view/3052>.

- Nurhalim, Andres Dharma. 2020. "Pengaruh Brand Image Gojek Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Efek Covid-19 Konsumen Karawaci Tegal Baru Tangerang)." *Jurnal Bina Manajemen* 9 (1): 17–29. <https://doi.org/10.52859/jbm.v9i1.112>.
- Patmawati, Diyah Ayu, dan Anik Lestari Andjarwati. 2023. "Peran pengalaman pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia." *Jurnal Ilmu Manajemen*, Mei, 323–36. <https://doi.org/10.26740/jim.v11n2.p323-336>.
- Prakosa, Adhi, dan Dimas Jati Wintaka. 2020. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan uang E-wallet pada generasi milenial di daerah istimewa yogyakarta." *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management* 3 (1): 72–85. <https://doi.org/10.37112/bisman.v3i1.623>.
- Purnama, Rayhand. 2020. "Sempat diblokir, Ojol Maxim Kembali Beroperasi di Indonesia." *otomotif*. 2020. <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20200911192410-579-545512/sempat-diblokir-ojol-maxim-kembali-beroperasi-di-indonesia>.
- Puspita, Yulia, Tin Agustina Karnawati, dan Muhammad Bukhori. 2023. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT. Samudera Express Indonesia Logistik, Jakarta." *Journal of Economics and Business UBS* 12 (1): 539–54. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i1.155>.
- Putri, Laurensia Hanjani. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen Terhadap Produk Naget Delicy." *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis* 1 (2): 162–70. <https://doi.org/10.37715/jp.v1i2.138>.
- Rahmathunnisa, Rahmathunnisa. 2023. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Risiko Pengguna QRIS Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi." *Ekonomi dan Bisnis Islam*. 5 Januari 2023. <https://idr.uin-antasari.ac.id/21921/>.
- Redjeki, R. R. Eko Setyowati, dan Ngatno Ngatno. 2019. "Peningkatan Pembelian Ulang Melalui Promosi, Citra Perusahaan, Pelayanan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi* 2 (1): 40–55. <https://doi.org/10.33633/ja.v2i1.2694>.
- Ristia, Nevita Desmi, dan R. A. Marlien. 2021. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja)." *YUME: Journal of Management* 4 (3): 1–16. <https://doi.org/10.37531/yum.v4i3.1751>.

- Rofiudin, Mohammad-, Mohammad Shabry, dan Nurjahja- Juniarsa. 2022. "Pengaruh Harga Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya." *Inspirasi : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 19 (2): 721–30. <https://doi.org/10.29100/insp.v19i2.3681>.
- Roflin, Eddy, Rohana, dan Freza Riana. 2022. *Analisis Korelasi dan Regresi*. Penerbit NEM.
- Rohwiyati. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Ojol Maxim Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Corporate Image Sebagai Variabel Mediasi (Survey Pada Mahasiswa di Surakarta)." *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* 9 (2). <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.517>.
- Roziqin, Khoirur, dan Endang Tjahjaningsih. 2023. "Influence Of Company Image, Customer Experience On Satisfaction And ITS Impact On Repurchase Intention." *Jurnal Ekonomi* 12 (02): 1599–1604.
- Ruwananda, M. Edwin, dan Welly Nailis. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Palembang." *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6 (4): 5022–34. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.1030>.
- Ryansa, Mutia, Widiartanto Widiartanto, dan Ari Pradhanawati. 2023. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Pemberian Diskon terhadap Minat Pembelian Ulang GrabFood di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Pada Generasi Z Mahasiswa S1 Universitas Diponegoro)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 12 (2): 573–81. <https://doi.org/10.14710/jiab.2023.38162>.
- Salpitri, Riska Indah, Sapta Sari, dan Indria Indria. 2023. "Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Maxim Dalam Meningkatkan Competitive Advantage di Kota Bengkulu." *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 2 (3). <https://doi.org/10.37676/mude.v2i3.4336>.
- Seftiani. 2017. "Pengaruh Citra Perusahaan dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada nasabah bank syariah mandiri kc teluk betung bandar lampung)." *Journal: eArticle, Islam Negeri Raden Intan Lampung*.
- Setiobudi, Auditia, Christina Sudyasjayanti, dan Arya Asraf Danarkusuma. 2021. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesediaan Untuk Membayar: Studi Kasus pada CV. Arya Mandiri Abadi." *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)* 17 (3): 238–52. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i3.12442>.
- Shantika, Ketut Adi Ananta, dan Putu Yudi Setiawan. 2019. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Persepsi Nilai Dan Pengalaman Terhadap Niat Membeli Kembali (Studi Kasus Pada Toyota Avanza Di Kota Denpasar)." *E-Jurnal Manajemen* 8 (6): 3902–29. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i06.p22>.

- Sidik, Mohammad, Meliza, dan Akhmad Samsul Ulum. 2023. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13 (3): 319. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Siyoto, Sandu, dan Muhammad Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sudaryono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Prenada Media.
- Sugiyono. 2008. *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- . 2018. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Alfabeta.
- Sundari, Dr Eva, S. E, M. M. 2021. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Penerbit Adab.
- Sunday Ade Sitorus, M. Si; 2022. *Brand Marketing: The Art of Branding*. Media Sains Indonesia. [//perpustakaan.politekniktempo.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow\\_detail%26id%3D2101](http://perpustakaan.politekniktempo.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D2101).
- Suwitho. 2022. *Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya: Sebuah Monograf Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran*. CV Pena Persada.
- Triandewo, Maris Agung, dan Yustine Yustine. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 22 (1): 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>.
- Wardani, Setyo Agustin. 2019. "Maxim, Ojol Asal Rusia Penantang Gojek dan Grab di Indonesia." *liputan6.com*. 23 Desember 2019. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4140565/maxim-ojol-asal-rusia-penantang-gojek-dan-grab-di-indonesia>.
- Yolanda, Yolanda, Ahmad Yudhira, dan Mella Yunita. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 6 (1): 196–202. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i1.1787>.
- Yolandari, Ni Luh Dian, dan Ni Made Wulandari Kusumadewi. 2018. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Niat Beli Ulang secara Online melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Situs Online Berrybenka.com)." *Journal: eArticle, Universitas Udayana*. <https://www.neliti.com/id/publications/392230/>.

- Yudha, I. Gusti Bagus Kelvin Wira, dan Ni Nyoman Yulianthini. 2021. "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasanpelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah." *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi* 9 (2): 293–99. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v9i2.32689>.
- Zatalini, Almira Sabila, dan Oktorah Yogi Sari. 2023. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Maxim Bike di Kota Bandung." *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6 (8): 6415–23. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i8.2760>.