

## DAFTAR REFERENSI

- Adnyana, Dewa Gede, Adi Suprati dan Ni Wayan Sri. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, [S.l.], v. 7, n. 11, p. 6041 - 6069, nov. 2018. ISSN 2302-8912.
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Andriasan Sudarso. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Budi Utama
- Asmara Indahingwati. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia. Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*. Surabaya: Cv.Jakad.
- Azhar, M. E., J. Jufrizen, M. A. Prayogi dan M. Sari. 2018. The Role of Marketing Mix and Service Quality on Tourist Satisfaction and Loyalty at Samosir. *Journal of Tourism*. 15(2):124–137
- Azhari, Ravi. 2015. Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) Pengadaan Bahan Baku dan Pengelolaan Produksi Pada Perusahaan Furniture Menggunakan ADempiere (Studi Kasus: CV Roland Kencana). 1 September 2016
- Azuar Juliandi, Irfan dan Saprinal Manurung. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU Press
- Bernard T. Widjaja. 2009. *Lifestyle Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bustam, Nur Syamsu, Nurfajriani, Izmalinda dan Tri Retno. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike (Studi Kasus pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar)." *Jurnal Ilmiah Bongaya (Manajemen dan Akuntansi)*.
- Charles Lamb, W.et.al. 2001. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Danish Ahmed, Siddiqui dan Noor ul Rida. 2018. Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 21 No. 2 (ISSN 1979-6471;E-ISSN 2528-0147).
- Danang Sunyoto. 2014. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran : Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service)

- Dewi, I.T dan Hasibuan, M.I. 2016. 'Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa RantauPrapat', *Jurnal Ecobisma*, vol. III, pp. 56-71.
- Dewi, K.I.L, Yulianthini, N.N dan Telagawathi, N. L. W. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92.
- DK Nur' Najmah, PG Haji Menudin, Nooraneda Mutalip Laidey. Factors Affecting Customers' Perception Toward Service Quality of Grab. 2019. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)* Vol.7, No.5 (ISSN 2278- 3075)
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. 2016. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta: ANDI
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish
- Ghozali, Imam dan Latan, Hengky. 2015. Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd Edition). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gultom, D. K. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 176-184.
- Hendri, Hendri; Saudina, Mira; Effiyaldi, Effiyaldi. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Mahasiswa dalam menggunakan Go-Food di Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 1-13, apr. 2020. ISSN 2527-7340.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Jisamar*. 2019. Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Untuk Peningkatan Rasa Kepuasan Konsumen Pada PT Gojek (Studi Kasus Pelayanan GoFood. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*) Vol.3 No. 3 (P-ISSN:25988700, E-ISSN:25988719

- Kevin . Kalangi, Sifrid S. Pangemanan, Merinda . Pandowo. 2018. Analysis Of Customer Experience And Customer Satisfaction Of Gojek Application Based Information Technology Service In Manado. *Jurnal EMBA*. *Vol 6, No 1 (2018)*
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta: Erlangga. Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. 2012. Marketing Management Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga
- Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol 2, No 1-7
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. Komunikasi Pemasaran Modern. Yogyakarta : Cakra Ilmu
- Mulyapradana Aria et. all. 2020. Pengantar Manajemen Organisasi Kontemporer: Teori, Perspektif, dan Aplikasi, Yogyakarta: CV. Diandra Primamitra
- Media Maryono, Maryono. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirta Siak di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota.
- Nasution, A. E dan Lesmana, M. T. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada Alfamart di Kota Medan).
- Nurhayani dan Sunaryo, D. 2019. Stragegi Pemasaran. Pasuruan: Qiara Media
- Panjaitan, J. E dan Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): *Jurnal*

*Manajemen*, 11(2), 265-289

Pradopo, Loeky Rono; Adhiansyah, Reva Muhammad. Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Untuk Peningkatan Rasa Kepuasan Konsumen Pada PT Gojek (Studi Kasus Pelayanan Go Food). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, [S.l.], v. 3, n. 3, p. 27-32, aug. 2019.

ISSN 2598-8719

Prastyaningsih, A. S., Imam Suyadi dan Edy Yulianto. 2014. Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang). Malang:Universitas Brawijaya

Radiman, R., Gunawan, A., Wahyuni, S. F dan Jufrizen, J. 2018. The Effect of Marketing Mix, Service Quality, Islamic Values and Institutional Image on Students' Satisfaction and Loyalty. *Expert Journal of Marketing*, 6(2), 95– 105

Radiman, R., Wahyuni, S. F., Jufrizen, J., Muslih, M., Gultom, D. K dan Farisi, S. 2018. Effect Of Marketing Mix, Service Quality, And University Image On Student Loyalty. In *Proceedings of the 1st International Conference on Economics, Management, Accounting and Business*, ICEMAB 2018. <https://doi.org/10.4108/eai.8-10-2018.2288715>

Rangkuti, Freddy. 2009. Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama

Saputra, A., D., Nursalim, M dan Arumsari, G., P. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Potre Koneng Ayam Kremes Madura di Malang. *Jurnal Eksekutif*, Vol. 15(1)

Schmitt, Bernd, 1999, *Experiential Marketing*. The Free Press New York  
Seligman, James. 2018. *Customer Experience Management (The Experiential Journey)*. England: Lulu Publisher.

Senjaya, V.H., Semuel dan D. Dharmayanti. 2013. “Pengaruh costumer experience quality terhadap costumer satisfaction dan costumer loyalty di cafe excelso tunjungan plaza surabaya: perspektif b2c”, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 1, p.1-15

Septiani, R., Handayani, P. W dan Azzahro, F. 2017.. Factors that Affecting Behavioral Intention in Online Transportation Service: *Case study of GO- JEK. Procedia Computer Science*, 124, 504-512.

Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Cetakan 1. Yogyakarta : Ust. Press

Suryana. 2001. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat

Suyanto, M. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Andi

- Offset Tjiptono dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Widjaja, Bernard T. 2013. *Lifestyle Marketing*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yuniawati, Y dan Finardi, A. D. I. 2016. Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu. *THE Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6(1), 983.