



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, I., & Syarkani, Y. (2019). *Statistika Terapan Dengan Sistem Spss (Satu)*. ITB Press.
- Balitbang. (2022). *Data Persentase Aplikasi Transportasi Online di Jabodetabek*.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (Twelfth Edition). McGraw-Hill/Irwin.
- Darmawan, P. A. D. T., & Ekawati, N. W. (2017). Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada Florist Online Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(4), 2076–2104.
- Dewi, T. U., Nur, P., & Nugroho, A. (2020). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Institut Français Indonesia Di Surabaya The Effect Of Customer Experience On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Institut Français Indonesia In Surabaya. *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis (JTTB)*, 3(2), 30–39.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Sembilan). Universitas Diponegoro.
- Gojek.com. (n.d.). *Merchant*.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Hernawan, M., & Harimurti, C. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartfren. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 61–77.
- Hootsuite, W. A. S. (2022). *Data Tren pengguna Internet dan Media Sosial di Indonesia Tahun 2022*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>
- Huda, M., & Hartati, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Taksi Blue Bird di Jakarta Barat. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi)*, 13(2), 96–110.
- Ismanto. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Unpam Press.
- Katadata.co.id. (2022). *GrabFood Kalah Populer Dibandingkan GoFood dan ShopeeFood*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. Pearson.
- Kristanto, K., & Adiwijaya, M. (2018). Pengaruh Kualitas, Harga, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Leko. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 1–11.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Copyright © 2022 by Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved.



Larasati, A. P., & Oktafani, F. (2020). *The Influence Of Customer Experience And Brand Awareness On Gojek Customer Loyalty In Bandung 2019*.

Liputan6.com. (2021). *GoFood Vs GrabFood, Mana Yang Paling Banyak Digunakan Orang Indonesia?*

Listyorini, S., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Masyarakat Semarang Pengguna LinkAja). In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11 Issue 2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>

Lyna, & Prasetyo, S. I. (2021). Effect Of Website Quality, Customer Experience, and Service Quality On The Loyalty Of Lazada Online Shop Customers in Surakarta City. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 53–63. <http://journal.almatani.com/index.php/invest/index>

Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. A. (2022). The Effect Of Service Quality And Consumer Satisfaction On Consumer Loyalty In Manado Gojek Transportation Company. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1285–1294.

Mokali, P. C. C., Massie, J. D. D., & Mandagie, Y. (2019). Pengaruh Customer Experience, Customer Value, Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado. *Jurnal EMBA*, 7(3), 2771–2780.

Nielsen Singapura. (2019). *Data Rata-Rata Metode Memesan Makanan Siap Santap Selama Seminggu*.

Oktari, D. R., & Wati, L. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi kasus : Pada Pengguna Make Over di Kota Padang)*. 20(2). <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/20183>

Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.

Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Play Store. (2022). *Playstore*.

Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu* (1st ed.). CV PUSTAKA SETIA.

Quora.com. (2020). *Apa pengalaman pahitmu pesan makanan secara online*. <https://id.quora.com/Apa-pengalaman-pahitmu-pesan-makanan-secara-online>

Ramono, L. S., Mandey, S. L., & Tumbuan, W. J. F. A. (2022). Influence Of Brand Image, Brand Relationship And Customer Satisfaction On Loyalty Asus Brand Laptop Customers. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1331–1339.

Salim, F. K., Catherine, & Andrea. (2015). Pengaruh Customer Experience Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tx Travel Klampisklampis. *Jurusan Manajemen Perhotelan*, 322–340. www.txtravel.com

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act and relate to your company and brands*. New York: Free Press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (seventh). John Wiley & Sons. www.wileypluslearningspace.com
- Setiobudi, A., Sudyasjayanti, C., & Danarkusuma, A. A. (2021). Zare & Mahmoudi bab2, customer exp. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Informatika*, 17(3), 238–252.
- Shopback. (2017). *Data Diagram Frekuensi penggunaan Jasa Transportasi Online* .
- Sucihati, & Suhartini. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan*, 1(1), 14–22.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supertini, N. P. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Jurnal Mnejemen Dan Bisnis*, 2(1), 61–73.
- Tenggara Strategic. (2022). *Data Tingkat Keunggulan Layanan Go Food, Go Food, dan ShopeeFood menurut Responden*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/survei-layanan-gofood-dinilai-unggul-dari-grabfood-dan-shopeefood>
- The Habit of Online Food Delivery (OFD). (2022). *Rakyat RI Doyan Jajan, Ini Layanan yang Sering Digunakan*. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220705114017-17-353052/rakyat-ri-doyan-jajan-ini-layanan-yang-sering-digunakan>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, & Strategi* (1st ed.). Andy.
- Udayana, B. N. I., Dwi Cahya, A., & Ayu Kristiani, F. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada The Praja Coffee & Resto). In *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business* (Vol. 5, Issue 1).
- Walden, S. (2017). Customer Experience Management Rebooted. In *Customer Experience Management Rebooted*. Palgrave Macmillan UK. <https://doi.org/10.1057/978-1-349-94905-2>
- We Are Social. (2021). *Data Persentase pengguna Internet yang Pakai Aplikasi Pesan-Antar Makanan*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.