

DAFTAR PUSTAKA

- Almassawa, S. F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Kreatif: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(3).
- Alwi, M. Y., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Ojek Online X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(1).
- Anggraini, F. (2020). Fifin Anggraini Anindhyta Budiarti Abstrak Pengaruh Harga , Promosi , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 08.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3).
- Aprileny, I., Wati, W. T., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02).
- Ardani, W. (2022). Pengaruh *Digital Marketing* Terhadap Perilaku Konsumen. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(1).
- Arianty, N., Jasin, H., Nasution, P. L. K., & Christina, I. (2016). *Manajemen Pemasaran (Revisi)*. Perdana Publishing.
- Astianita, A. D., & Lusya, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Word of Mouth dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(3).
- Basuki, & Elsha Estri Tami. (2022). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4 *NOMOR* 6.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02).
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulifindonesia – Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1).
- Dita Nurazizah, Diana Ambarwati, & Udik Jatmiko. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan di UD. Indokey Kediri. *Gemilang: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 2(4).

- Djogo, O. (2022). Strategi Manajemen Pemasaran dalam Era *Digital Marketing* pada masa sekarang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(Vol. 13 No. 1).
- Duwi, Putri. (2014). SPSS 22 Praktikum Pengolahan Data. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. (2005). Manajemen Jasa. Malang: Bantu Media
- Gaffar V 2007, Manajemen Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2014). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky dan Ebert, Ronald. (2007). Bisnis. Jakarta : Erlangga.
- Griffin R. W. 2005. Management Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan. Jakarta : Erlangga.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1).
- Hanjaya, J. K., & Setiawan, P. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Penjualan dan *Digital Marketing* g Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(9).
- Jaya, U. A., & Pangdugi, G. A. (2022). Pengaruh Peralihan Biaya dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat di Sukabumi. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1).
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kumar dan Reinartz. 2012. The Customer Relationship Management: Concept. Strategy, Tools. London: Spinger.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). „Marketing management’, New Jersey: Prentice Hall.
- Lawrance, N. L., Suardana, I. M., & Asdiansyuri, U. (2022). Pengaruh Lokasi, Harga, Promosi dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi pada Kopi Living Mataram. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 1(3).
- Lisani, A. M., & Indrawati, I. (2020). Pengaruh *Digital Marketing* Mobile Application Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 5(2).
- Lupiyoadi R, (2006), Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Edisi Pertama. penerbit Salemba Empat, Depok.

- Majid, Suharto Abdul. (2015). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Misbahuddin., Hasan. (2013). *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta: Bumi Literasi.
- Pahlevi. (2022). Nilai transaksi Gofood lebih besar ShopeeFood dan GrabFood. Didapatkan : [Survei: Nilai Transaksi GoFood Lebih Besar dari ShopeeFood dan GrabFood \(katadata.co.id\)](https://katadata.co.id).
- Pertiwi. 2021, Gojek dan Grab harap waspada Shopeefood siap ekspansi Indonesia. Didapatkan : <https://tekno.kompas.com/read/2021/01/14/09410017/gojek-dan-grab-harap-waspada-shopeefood-siap-ekspansi-di-indonesia>
- Prihatama, G. T., Masitoh, M. R., & Saputra, D. A. S. (2020). Pengaruh Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Saluyu Motor Cabang Kecamatan Bojong Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 4(1).
- Purnomo, A. (2018). *Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kedai Hj . S Jl . Kesumba Kota Malang)*. *Jibeka*, 12.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4).
- Putri, Y. M., Utomo, H., & Mar'ati, F. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga dan *Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen di Grand Wahid Hotel Salatiga*. *Among Makarti*, 14(1).
- Qonitha Meiriva, & Indri Rachmawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1).
- Rahma Yulita, Safrizal, & Susi Aritonang. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna Jaya Motor. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2).
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1).
- Rosnaini Daga, Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan, (Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017), h. 78
- Ryan, Damian & Jones, Calvin. 2009. *Understanding Digital Marketing*, London: Kogan Page.
- Sadya. 2023, GMV Pesan-Antar Makanan Indonesia Terbesar di Asia. Didapatkan : <https://dataindonesia.id/ekonomi-digital/detail/gmv-pesanantar-makanan-indonesia-terbesar-di-asean-pada-2022>.

- Saputri, A. N. J., Apriani, V., & Sudrajat, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (J&T EXPRESS). *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1).
- Setiawan, D., & Nurtjahjani, F. (2021). Pengaruh *Digital Marketing* (Pemasaran *Digital Marketing*) dan Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Pelanggan di Awesam Store Kota Malang (Pada Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(2).
- Sidi, A. P. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Digital Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1).
- Silviana. (2020). Pengaruh *Digital Marketing* Terhadap Tingkat Penjualan Melalui Sosial Media (Studi Kasus Di Kecamatan Bone-Bone).
- Siswanto. (2019). GMV (*Gross Merchandise Value*) Pengertian dan Cara Menghitung. Didapatkan : <https://www.ocbc.id/id/article/2022/10/13/gmv-adalah>.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suhardi, Y., Burda, A., Ridho, A., Zulkarnaini, Z., & Darmawan, A. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 30(02).
- Sukirno, Zakaria dan Poerwanto. 2014. Komunikasi Bisnis. Penerbit. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17).
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- Supriyadi, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mataram Square Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(2).
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1).

- Syahrani, S., Karunia, E., Asdar, Muh., Akmar, Muh., Kamase, J., & Sajidan, M. (2022). Analisis kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi. *INOVASI*, 18(1).
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi 3. Jakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran (edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran Edisi 4. Yogyakarta: Andi.