

## DAFTAR PUSTAKA

- Farah Diza, Silcyljeova Moniharapon, Imelda W. J.Ogi. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado).” 4(1):109–19.
- Fauzi, Achmad. n.d. *Pemasaran Internasional: Pengantar, Konsep Dan Teori*. Malang, Jawa Timur: EMPATDUA.
- GoFood. 2019. “GoFood Tetap No.1 Di Indonesia.” 27 September 2019. Retrieved March 25, 2020 (<https://www.gojek.com/blog/gofood/gofood-tetap-no-1>).
- Hafeez, Samraz, and Bakhtiar Muhammad. 2012. “The Impact of Service Quality , Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer ’ S Loyalty : Evidence from Banking Sector of Pakistan .” 3(16):200–209.
- Hermawan, Alwin Fauzi. 2018. “Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan ( Survei Pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Malang ).” 55(2):192–201.
- Imron, Ahmad Syaifulloh, Niken Hendrakusma Wardani, and Retno Indah Rokhmawati. 2018. “Analisis Pengaruh Pemasaran Media Sosial Terhadap Loyalitas Konsumen : Studi Pada Transportasi Online ( Go-Jek Indonesia ).” 2(9):2570–78.
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.” *Journal of Applied Business Administration* 1(2):232–43.
- Lupiyoadi, Rambat, and Ridho Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukuan, Danny D. S. 2019. “Pengaruh Digital Marketing Terhadap Keputusan

Pembelian Pada Matahari Department Store Manado Town Square.”  
9(1):35–42.

Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yuliati. 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.

Purnomo, Agus, Sidi. 2018. “DIGITAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Pada Pelanggan Kedai Hj . S Jl . Kesumba Kota Malang ).” 1–8.

Rahayu, Deny Danar. 2012. “Pengaruh Iklan Dengan Epic Model Pada Media Televisi Terhadap Sikap Penonton.” *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan* (6):290–320.

Al Rasyid, Harun. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas.” *Jurnal Ecodomica* 1(2).

Saparso, Jesfer. 2010. “Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kinerja Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Honda.” 31–46.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.

Sujarweni, Wiratna. 2019. *Metodologi Penelitian - Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.

Sundaram, Vijayanand, D. Ramkumar, and Poorna Shankar. 2017. “Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business.” 21(1):48–69.