

DAFTAR PUSTAKA

- Baisyir, Fauzi, M. Q. (2021). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan. *Journal of Management Review*, 1.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Harahap, Maulina Ikroma. 2018. Pengaruh Customer Experience, Customer Value, Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipe Nmax Medan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Hidayah, Surya Melisa. 2019. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus Pada Konsumen Bioskop Cinema XXI Summarecon Mall Bekasi. Fakultas Ekonomi. Skripsi. Universitas Darma Persada.
- Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., & Karolina, I. I. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. MATAHARI PUTERA PRIMA (HYPERMART). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 129-136.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga.

- Manengkey, V. M., Tumbel, T. M., & Kalangi, J. A. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Kebun Strawberry D'MOOAT. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 64-71.
- Molle, M. A., Mandey, S. L., & Kojo, C. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royal's Resto and Function Hall Dikota Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Nurbani, A., Mulyanto, H., Wardani, M. K., & Andriyani, M. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(2), 109-120.
- Putra, M. C. S. D., & Ekawati, N. W. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen*, 6(3), 1674-1700.
- Santoso, E. B., & Samboro, J. (2017). Pengaruh Promosi Penjualan dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Adbis: Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 11(1), 1-8.
- Sinurat, E. S., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).

- Setyo purnomo Edwin .2017. PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “BEST AUTOWORKS”. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Vol. 1 No. 6
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. (2016). Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana. (2019.) Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Andi offset.
- Venkatesh, V. dan Davis, F.D. 2017. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, 46 (2), pp. 186–204
- Wahyu, A. A. G. A. H., & Gorda, A. A. N. E.S. (2019). Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Konsumen Dan

Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 324-336

Wahyuni, E. (2019). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Roti Aroma Medan. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 1(2), 171-182.

Website :

<https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/17/133000765/soal-biaya-pemesanan-di-layanan-grabfood-ini-penjelasan-pihak-grab?page=all>.

<https://www.idntimes.com>

