

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ansori, Muslich dan Sri Iswati. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*.
Surabaya: Airlangga University Press.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan T.Hani Handoko. 2018. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Firmansyah, M.Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*.
Penerbit Qiara Media.
- Griffin, Jill. 2016. *Customer loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2018. *STRUCTURAL EQUATION MODELING : Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 9.10 Edisi 4*. Semarang :
Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky. 2013. *Structural Equation Modeling : Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program LISREL 8.80*. Bandung : Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2018. *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan Amos 24*.
Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen dalam Persepektif Pemasaran*. Jakarta:
Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. 2016. *METODE PENELITIAN MANAJEMEN*. Bandung: CV
ALFABETA.

Sugiyono. 2018. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: CV ALFABETA.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Wagiran. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan: : Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Yulianto, Nur Achmad Budi, Mohammad Maskan dan Alifiulahtin Utaminingsih. 2018. *Metode Penelitian Bisnis: Metode Penelitian Bisnis*. Malang: UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema.

Jurnal :

Ettah, Nadhya Pingkan dan Jessy J. Pondaag. 2019. Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT. HASJRAT ABADI MANADO. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA Vol.7 No.3 Juli 2019, Hal. 3069 - 3078

Novia S, Nelly, Sasi Utami dan Rinto Nurbambang. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri*. JIMEK. Vol. 2. No. 1.

Pratiwi, Widya Ayu dan Raya Sulistyowati. 2020. *PENGARUH INOVASI PRODUK DAN SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP SALES PERFORMANCE PADA IKM BATIK GEDOG KABUPATEN TUBAN*.

Jurusan Pendidikan Tata Niaga. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Surabaya. Vol. 08 No. 01.

Putra P, I. B Panca dan Ni Made Wulandari Kusumadewi. 2019. *PENGARUH INOVASI PRODUK TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana. E-Jurnal Manajemen. Vol. 8 No. 8.

Rivai P, Agung Kresnamurti, Suneni dan Ika Febrilia. 2019. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). Vol 10, No. 1.

Rosanti, Cholisa. 2020. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Produk Koperasi Jasa Keuangan Syariah pada KJKS BTM Se-Jawa Tengah*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Vol. 6. No. 01.

Sinurat, Elinawati Susi Mentari, Bode Lumanauw dan Ferdy Roring. 2017. *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga*. Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 2230 – 2239.

Wongso, Defira Amadea. 2020. *Analisa User Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi OVO*

Digital Payment. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra. Jurnal EMBA Vol. 7 No. 1 (2020).

Skripsi :

Hidayah, Melisa Surya. 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.

Website :

<https://food-merchant-help.grab.com/hc/id> (Diakses Pada 1 Mei 2020)

<https://www.idntimes.com/news/indonesia/akhmadmustaqim/grab-akuisisi-uber-ini-5-fakta-yang-kamu-harus-tahu/5> (Diakses Pada 11 April 2020)

<https://sumut.idntimes.com/news/sumut/arifin-alamudi/yuk-kenali-ini-4-fitur-baru-grabfood-yang-bikin-hidupmu-lebih-mudah/full> (Diakses Pada 11 April 2020)

<https://tirto.id/cara-grab-merancang-user-interface-agar-ramah-pengguna-cN6T> (Diakses Pada 16 Juli 2018)