

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B.J., Gardi, B., Othman, B.J., Ahmed, S.A., Ismael, N.B., Hamza, P.A., Aziz, H.M., Sabir, B.Y, Anwar, G.(2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Alifia, P. S., & Komariah, K. (2022). Kekuatan Experiential Marketing Dan Kepercayaan Merek Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Telkomsel. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(3), 1777-1783.
- Amir, T. 2015. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Arief. 2020. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Arista, Atmadjati. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish. Yogyakarta
- Ashraf, M. A., & Niazi, A. (2021). Impact of brand image, service quality and trust on customer loyalty, moderating effect of perceived price fairness and the mediating effect of customer satisfaction: case study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business and Management*. 9(13), 41-58.
- Augusty Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Batat, W. (2019). *Experiential Marketing Consumer Behavior, Customer Experience and The 7Es* (1st ed.). Routledge.
- Berman, E. 2018. *Retail Management a Strategic Approach*. Prentice Hall: United State of America
- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ke-1. Sulawesi Selatan: Penerbit Global Research And Consulting Institute
- Danawe, N (2022). Relationship between Experiential Marketing and Customer Satisfaction in the Retail Sector. *Journal IBIMA Publishing*. Vol. 2022 (2022), 460444, 10 pages, ISSN: 1947-3788 DOI: 10.5171/2022.460444
- Darmanah, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV Hira Tech.
- Daryanto & Setyobudi. (2017). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media, Yogyakarta

- Donni, J.P. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Ferdinand, A. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ferrinadewi, Erna. 2018. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Firmasnyah, A. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Sleman: Deepublish.
- Ghozali, I. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haqi, M. S. (2020). Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Grab Food Di Jombang. *Jurnal Margin Eco*, 4(1), 42-57.
- Haryadi. 2016. *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Penerbit Selemba Empat
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2017). *Structural Equation Modeling*. Intermedia Personalia Utama
- Hasan, M. M. (2022). Pengaruh experiential marketing dan persepsi nilai terhadap loyalitas konsumen, dengankepuasan sebagai variabel intervening padapelanggan netflix. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 106-116.
- Hendayana, Y., & Solichati, U. Pengaruh experiential marketing dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pengguna marketplace shopee di kota bekasi. *Jurnal manajerial*, 20(2), 233-241.
- Hulu, V. T., & Sinaga, T. R. (2019). *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS Dan STATCAL (Sebuah Pengantar Untuk Kesehatan)*. (J. Simarmata, Ed.) (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Hutabarat, W. M., & Prabawani, B. (2020). Pengaruh Experiential Marketing dan Sales Promotion terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Go-Ride Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 12-22.
- Husein Umar, 2014, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.

- Indrasari, M. 2019, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Jong, N. W. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen PT. Sentra Oli Pare Pare Sulawesi Selatan. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 6 (2), 162-171
- Karami, M. (2022). Brand equity, brand loyalty and mediating role of customer satisfaction: evidence from medical cosmetics brands. *Research Journal of Business and Management*, 9(3), 156-171.
- Kartajaya, H. (2015). *Connect-Surfing New Wave Marketing*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & G, A. (2014). *Principle of Marketing. 15th edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483-491.
- Kotler, P., & Keller, K.. (2018). *Principles Of Marketing Ed.17th Global Edition*. Boston: Pearson.
- Lady, R. F. L. F., & Athar, H. S. (2023). Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Pelayanan, Dan Driver Attitude Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Grab Dikota Mataram. *Journal of Sharia Economy and Islamic Tourism*, 3(1), 79 -92.
- Lupiyoadi, R. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Erlangga
- Manap. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Miguna, A. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Deepublish
- Muhammad Amir, 2016, *Mengolah dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan. SPSS untuk penelitian ilmiah*, Edsa, Jakarta.
- Munggaran, A. P. (2020). Analisis Experiential Marketing dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada CV. Yukas Family Kabupaten Sukabumi. 1–8. *Jurnal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1)
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. 2016. *Perilaku Konsumen* dialih bahasakan

oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga

Nainggolan, N. P. (2018). Satisfaction, Trust, Choice Reduction and Habit, Customer's Loyalty Abstrak. 6(1).

Nasution, M.N. (2015). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Nofrizal, N., Lubis, N., & Hardi, H. (2022). Meningkatkan Kepuasan Konsumen Produk Makanan di Aplikasi GoFood & GrabFood Melalui Kepercayaan Dan Tampilan Produk. *Jurnal daya saing*, 8(2), 277-283.

Novita, S. (2021). Pengaruh experiential marketing dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan The effect of experiential marketing and customer satisfaction on customer loyalty. *Jurnal manajemen bisnis*. 13(3), 544–553.

Nurjannah, F. F., & Masreviastuti, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan grabfood. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(2), 129-132.

Pangastuti, R. L. 2019. The Influence of Experiential Marketing and Service Quality for being Reasonability of Customers Loyalty Forming (Case Study of Beauty Saloon of London Beauty Center "LBC"). *Jurnal Ekonomi*. Universitas Kediri. Volume 2 (2) : 198-213.

Pangudi, Y. H. H., & Yuniati, T. (2019). Analisis Ketepatan Waktu, Pelayanan, Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Temas Line Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 7(7), 21-39.

Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.

Prasetya, A. Y., Savitri, D. A. M., & Kurniawan, B. (2023). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 1(1), 202-219.

Priansa.D.J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV.Afabeta

Ratnasari, A. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Kasus*. Ciawi-Bogor: Ghalia Indonesia.

Rahmawati, M. (2022). Peran E-Service Quality, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Aplikasi Grabfood. *Jurnal Ekonomika*, 14(01), 265-291.

- Rita, R., & Yudianto, Y. (2023). Analisis Experiential Marketing dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction serta Dampaknya pada Customer Loyalty. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 1(02), 69-77.
- Rochim, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar4). *Jurnal STEI Ekonomi*, 21(3),103-119.
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Jurnal Ekonomi*, 17(3),45-51.
- Sa'aadah, N., & Hasbi, I. (2022). The Influence Analysis of Brand Trust and Product Quality on Wardah Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 95-106
- Sihite, R. W., & Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamart Marchelia Batam. *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu*, 13(1), 35-41.
- Siahaan, T. A. P., Mandey, S. L., & Loindong, S. S. R. (2023). Pelanggan Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Lemong Di Grabfood Kota Manado The Influence Of Service Quality And Online Promotion Toward Satisfaction Customer At Dabu-Dabu Lemong Restaurant In Grabfood Manado City. *Jurnal EMBA Vol 11 No 3 , September 2023 , Hal . 1326-1336*. 11(3), 1326–1336.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiarti, L. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Studi pada PT Pos Indonesia Cabang Kebon Jeruk). *Journal Economic and Business Innovation (CEBI)* (pp. 617-631).
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet, CV
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet, CV
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1),90-93.

- Sumarwan, U. 2015. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suprpto, R., & Azizi, M. Z. W. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran (Pertama)*. Myria Publisher
- Syamsudin, S., Yasrie, A., & Rahman, A. (2021, October). Analisis pengaruh brand image, brand trust dan brand affect terhadap keputusan pembelian produk air minum dalam kemasan cleo pure water di kota banjarmasin (studi pada konsumen di kecamatan banjarmasin utara dan banjarmasin barat). In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)* (Vol. 5, pp. 2769-2780).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Ed I). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- _____. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tran, V. D., & Le, N. M. T. (2020). Impact of service quality and perceived value on customer satisfaction and behavioral intentions: Evidence from convenience stores in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 517-526.
- Tuqa, B. R., & Widyastuti, H. (2022). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction dan Repurchase Intention Pada Layanan Grabfood Selama Pandemi Covid-19. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 17(1), 15-23.
- Yovanda, E., Rahman, A., & Anggriani, I. Pengaruh Customer Experience Dan Trust terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Lion Parcel Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(4), 1443-1454.
- Yudha, S. A. P., Arifin, R., & Hufon, M. (2019). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(09), 312-331.
- Yunus, H., Kusnadi, E., & Praja, Y. (2022). Pengaruh Experiential Marketing Dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu As Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh Situbondo Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(6), 1288-1302.
- Wibowo, L. & Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Komunikasi Dan Pemasaran*. Bandung : Alfabeta
- Winarni, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Majalah Ekonomi*, 27(2), 35-47.

Wiratna, S. (2015). *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi. Pendekatan Kuantitatif*. Penerbit Erlangga:Jakarta

Universitas Muria Kudus. 2021. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. Kudus: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK, Kudus.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/survei-layanan-gofood-dinilai-unggul-dari-grabfood-dan-shopeefood>.

