

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum* (1 ed.). Jakarta: Granit.
- Algifari. 2015. *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi* (1 ed.). Yogyakarta: BPFE UGM.
- Avesina, A. F. 2019. *Pengaruh Hubungan Pemasaran, Harga, Kualitas Pelayanan, terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Traveloka di Surabaya*. STIE Perbanas Surabaya.
- Baistama, Putra, R., Martini, dan Erni. 2021. Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Transportasi Online Gojek. *eProceedings of Management*, 8(4).
- Belch, G. E. 2018. *Advertising and Promotion : An Integrated Marketing Communications Perspective* (12 ed.). usa McGraw-Hill.
- Choi, B. 2014. The effects of perceived service recovery justice on customer affection, loyalty, and word-of-mouth. *European Journal of Marketing*.
- Fatihudin, D. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)* (1 ed.). Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Firdaus. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian* (1 ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Fitrah, M., dan Luthfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, & Studi Kasus*: CV. Jejak.
- Gunawan, I. 2017. *Pengantar Statistik Inferensial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gupala, D. I. 2016. *Pengaruh Price Fairness Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Layanan Go-Ride Di Surabaya*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Hulu, V. T., dan Sinaga, T. R. 2019. *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi Spss Dan Statcal: Sebuah Pengantar Untuk Kesehatan*: Yayasan Kita Menulis.
- Hutama, F. I. 2021. Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Jd. id (studi Kasus Pada Pelanggan Di Bandung). *eProceedings of Management*, 8(4).
- Jaiz, M. 2014. *Dasar Dasar Periklanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Josua, F., Alwie, A. F., dan Hendriani, S. 2017. The Effect of E-Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty of Traveloka in Pekanbaru. *International Journal Of Economics, Business And Applications*, 2(1), 9-22.
- Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*: PT Indeks.
- Kevin, K., Wdayatmoko, W., dan Pribadi, M. A. 2019. Pengaruh fungsi iklan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan Gojek. *Prologia*, 3(1), 169-176.
- Kotler. 2011. *Marketing An Introduction* (10th Edition ed.): Pearson Education. Inc , 2011.
- 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*: Erlangga.Jakarta
- 2016. *Marketing Management* (15 ed.). London: Pearson Education.
- Laksana, M. F. 2019. Manajemen pemasaran. Depok Jawa Barat: Khalifah Mediatama CV AL FATH ZUMAR.
- Messakh, H. W. 2016. Pengaruh kualitas e-service terhadap loyalitas pelanggan traveloka melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Agora*, 4(1), 350-356.
- Nainggolan, A. D. 2019. Pengaruh Iklan, Harga, dan E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty pada Pengguna Jasa Online Travel Agent (Studi Kasus pada Pengguna Traveloka dan Tiket. com di Medan).
- Novitasari, P. 2021. Pengaruh Kepercayaan dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty Pelanggan Pengguna Aplikasi Traveloka Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Revolusi Indonesia*, 1(9), 1000-1015.
- Nurdiawan, A. K. 2020. *Pengaruh Service Quality dan Brand Image terhadap Customer Loyalty Pengguna Traveloka di Surabaya dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi*. STIE Perbanas Surabaya.
- Pangestu, B. 2019. *Analisis Turunnya Daya Tarik Visual Dalam Iklan OLX Pada Televisi*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., dan Sulistyan, R. B. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif* (3 ed.). Lumajang: Widya Gama Press.
- Pianda, D. 2018. *Kinerja Guru (Kopetensi Guru, Motivasi Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah)* (1 ed.). Sukabumi: CV. Jejak.

- Purnomo, A. K. 2019. *Pengelolaan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Puspitasari, D. 2021. *Pengaruh E-Service Quality Dan Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Aplikasi Reddoorz)*. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- Ramadhani, R. S. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Layanan Aplikasi Grab Di Makass*. Universitas Hasanuddin.
- Sangkay, R. 2021. Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Grab Car (Studi Pada Pengguna Jasa Grab-Car Di Kec. Wenang Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1375-1385.
- Sasongko, F. 2013. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-7.
- Setio, S. 2020. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Customer Hotel Amaris Darmo Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 4(3), 396-420.
- Shimp, T. A. 2010. *Komunikasi Pemasaran terpadu dalam Periklanan dan Promosi*. (8 ed.). Jakarta: Salemba empat.
- Su, L., Swanson, S. R., dan Chen, X. 2016. The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality. *Tourism management*, 52, 82-95.
- Sufren, dan Natanael, Y. 2013. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*: Alfabeta.
- 2015. *Metode Penelitian Manajemen* (4 ed.). Bandung: CV. ALFABETA.
- Suparyanto. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA.
- Suryani. 2013. *Perilaku konsumen di era internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran jasa* (1 ed.). Yogyakarta: ANDI

Valerie, dan Zeithhaml. 2013. *Services marketing integrating costumer focus across the firm* (6 ed.): McGraw-Hill.

Widarjono, A. 2015. *Analisis Multivariat Terapan dengan program SPSS, AMOS dan SMARTPLS*. Yogyakarta: STIM YKPN

Widodo. 2017. *Metodologi penelitian* (1 ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

Wikamorys, D. A. 2017. Aplikasi theory of planned behavior dalam membangkitkan niat pasien untuk melakukan operasi katarak. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 32-40.

Yusuf, M., dan Daris, L. 2018. *Analisis Data Penelitian : Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*. Bogor: Penerbit IPB Press.

