

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen*. AE Publishing, Malang.
- Alfina, P., & Mada, Y. P. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabfood Di Kabupaten Lamongan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 2(1), 94–100. <https://doi.org/10.21107/jkim.v2i1.15518>
- Ali Hasan. (2018). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan* (Cetakan Pertama). Media Pressdindo, Yogyakarta.
- Alma, B. (2018). *Pengantar Manajemen dan Pemasaran Jasa* (Edisi Revisi). CV Alfabeta, Bandung.
- Almana, L. O., Sudarmanto, & Wekke, I. S. (2018). *Tata kelola perguruan tinggi berbasis akreditasi : penjaminan mutu dan pengelolaan pengetahuan di pendidikan tinggi* (Cetakan pe). Deepublish, Yogyakarta.
- Alwi, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Dan Kepercayaan Online Terhadap Loyalitas Pelanggan Online. *Prosiding Manajerial & Kewirausahaan*, 3(1), 69–84. <https://doi.org/10.33370/prc.v3i0.443>
- Amalia, I. P., & Widodo, A. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi KAI Access Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(1), 1–10.
- Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2021). Analisis E-Service Quality, Harga Dan E-Promotion Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Konsumen GrabFood Selama Pandemi COVID-19 di Kota Malang. *INKUBIS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 133–151. <http://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/probank>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ashoer, M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 15(3), 238–251. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v15i3.4543>
- Badan Pusat Statistik. (2022). *PDRB Kota Bandung Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah) pada Tahun 2021*. <https://www.Bps.Go.Id/>. <https://www.bps.go.id/>

- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2022). *Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung (Jiwa), 2019-2021*. Pariwisata. <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/16/622/1/perkiraan-jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-kota-bandung-berdasarkan-pintu-masuk-kota-bandung.html>
- Bedjo Siswanto. (2021). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Bisri. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kargo. *Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman Dan Sosial (Vol, 5(2), 48–62*.
- Christhie, F. (2021). Pengaruh E-service Quality Dan Food Quality Terhadap E-customer Loyalty Melalui E-customer Satisfaction Pada Toko Online Makanan Nanda's Kitchen Di Instagram. *Agora, 9(2)*.
- Dewi Puspita, A. M., Sudarmiadin, & Titis Shinta Dhewi. (2022). The Effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty with E-WOM and Brand Image as Mediating Variables (Study on Shopee Food Consumers in Malang City). *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS), 2(1), 278–285*. <https://doi.org/10.55227/ijhess.v2i1.233>
- Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish, Yogyakarta.
- Dinas Perhubungan Jawa Barat. (2022). *Volume Pengguna Jasa Transportasi di Bandung 2021*.
- Djuardi, D. K., & Subagja, G. (2021). The Effect Of E-SERVQUAL, Situational Factors On E-Satisfaction And E-Loyalty Online Food Delivery Services During The Covid-19 Period. *Jurnal Kompetitif Bisnis, 1(6), 329–351*.
- Elisa, & Saino. (2020). Pengaruh E - Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Tiket DI KAI Access Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unesa Pengguna Aplikasi Kai Access). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 8(3), 999–1005*. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jptn.v8n3.p999-1005>
- Fandy Tjiptono. (2017). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*. CV.ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality & Satisfaction (Edisi 4)*. CV.ANDI, Yogyakarta.
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar manajemen (Ed.1, Cetakan Pertama)*. Deepublish, Yogyakarta.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Haris Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman. (2019). *Pengantar Manajemen*. Diandra Kreatif, Yogyakarta.
- Heri Sudarsono. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. CV. Pustaka Abadi, Yogyakarta.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. PT Grasindo, Jakarta.
- Ismanto, J. (2020). Manajemen Pemasaran. In Wahyu Nurul Hidayati (Ed.), *UNPAM PRESS* (Issue 1). UNPAM PRESS, Tangerang Selatan.
- Izzah, N. N., Budiarmo, A., & Listyorini, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality, Perceived Ease Of Use, dan Brand Trust terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Pizza Hut Delivery Pekalongan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 50–58. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.33375>
- Jayaputra, R., & Kempa, S. (2022). Pengaruh E-service Quality Dan E-trust Terhadap Repurchase Intention Melalui E-customer Satisfaction Pada Pengguna Shopee Food. *Agora*, 10(1).
- Jill Griffin. (2015). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Erlangga, Jakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kolonio, J., & Soepono, D. (2019). Effect of Service Quality, Trust, and Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty on Cv. Marine Fiberglass Facilities. *Jurnal EMBA*, 7(1), 831–840.
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (12th Edisi). Erlangga, Jakarta.
- Kresnamurti, A., Syahzan, G. R., & Saidani, B. (2022). Investigasi Loyalitas Pelanggan Kereta Api Bandara di Medan: Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Kereta Api Bandara di Medan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(1), 215–227. <http://103.8.12.68/index.php/jbmk/article/view/613>
- Kunadi, E. F., & Wuisan, D. S. S. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan Food Quality Terhadap Customer Loyalty Pengguna Gofood Indonesia Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Dan Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 8(1), 141–162.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2017). *E-commerce 2017: Business, Technology, Society* (13th, berilud ed.), New York.

- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. CV Alfabeta, Bandung.
- Mizik, N., & Hanssens, D. M. (2018). *Handbook of Marketing Analytics: Methods and Applications in Marketing Management, Public Policy, and Litigation Support*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781784716752>
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2018). *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran* (Edisi 9). Salemba Empat, Bandung.
- Pradnyaswari, N. P. I., & Aksari, N. M. A. (2020). E-Satisfaction Dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Situs E-Commerce Blibli.Com. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2683–2703. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i07.p11>
- PT Reska Multi Usaha. (2019). *Tentang Kami: Profil Perusahaan, Sejarah, Visi & Misi, Logo, Struktur Organisasi*. Reska.Id/Beranda. <https://www.reska.id/index.php/TentangKami>
- Puranda, N. R., Ariyanti, M., & Ghina, A. (2022). The Effect of E-Service Quality on E-Loyalty With E-Satisfaction as an Intervening for GoFood Application Users. *Italienisch*, 12(1), 218–226.
- Purba, S. P. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Dan E- Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pada Generasi Z Pengguna Aplikasi Shopee Dalam Organisasi DPC HIMAPSI Kota Medan* [UMA]. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/17963>
- Rerung, R. R. (2018). *E-Commerce : Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. Deepublish, Yogyakarta.
- Rheza Pratama. (2020). *Pengantar Manajemen*. Deepublish, Yogyakarta.
- Sajidah, R. S., & Aulia, P. (2021). The Effect Of E-Service Quality And Promotion On Customer Satisfaction On Grabfood Services. *ProBank :Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 6(2), 179–191. <http://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/probank>
- Salmah, N. N. A., Suhada, S., & Damayanti, R. (2021). Peran E-satisfaction dalam Memediasi Pengaruh E-service Quality Terhadap E-loyalty Pelanggan pada Toko Online Cilufio. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(1), 132–140. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.191>
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., Jainuri, J., & Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465–473. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0465>

- Sofjan Assauri. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedu). CV. Alfabeta, Bandung.
- Suprapti, S., & Suparmi. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction melalui e-Service Quality Pengguna Goride Kota Semarang Development of e-Loyalty and e-Satisfaction through quality of e-Service for GoRide User. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 240–255. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v6i2.3795>
- Suwondo, A., & Marjan, F. I. (2017). Analisis Pengaruh E-Kepuasan pelanggan terhadap E-Loyalitas pelanggan KAI Access Berdasarkan E-SERVQUAL pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang. *Prosiding Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif)*, 3(1), 338–360. <http://proceeding.sentrinov.org/index.php/sentrinov/article/view/196>
- Tannus, J., & Andreani, F. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Toko Online Frenue.id Shopee. *Agora*, 10(2).
- Tati Handayani dan Muhammad Anwar Fathoni. (2019). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. CV. Budi Utama, Yogyakarta.
- Tengku Firlil Musfar. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran Sebagai Materi Pokok Dalam Manajemen Pemasaran*. Media Sains Indonesia, Bandung.
- Tresyanto, C. A., & Panjaitan, T. W. S. (2017). *Pemasaran Jasa*. Jakad Media Publishing, Surabaya.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68–72. <https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>
- Wirtz, J., Chew, P., & Lovelock, C. H. (2018). *Essentials of Services Marketing, 3th Edition*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=8A4rDwAAQBAJ>
- Yuliana, T., Soegiarto, E., & Nurqamarani, A. S. (2019). Pengaruh E - Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Emos (Enseval Mobile Order System) Pada Pt. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Samarinda. *Research Journal of Accounting and Business Management*, 3(2), 283–296. <https://doi.org/10.31293/rjabm.v3i2.4430>

