

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. (2018). Jurnal Indovisi; Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan harga Terhadap Minat Beli Pakaian. Indonesoan Indovisi Institute, 1(Iii), 83–104. Diambil dari <http://journal.dosenindonesia.org>
- Al-Gasawneh, J. A., Anuar, M. M., Dacko-Pikiewicz, Z., & Saputra, J. (2021). The impact of customer relationship management dimensions on service quality. *Polish Journal of Management Studies*, 23.
- Ahmad, T., Jawabreh, O. A., & Almomani, A. (2012). Impact of customer relationship management of hotel (a case study Umaid Bhwan). *Asian Journal of Finance & Accounting*, 4(1), 118-131.
- Alok Kumar Rai, Dan Srivastava Medha. 2013. The Antecedents Of Customer Loyalty: An Empirical Investigation In Life Insurance Context. *Journal Of Competitiveness*. Vol. 5, Issue 2, Pp. 139-163.
- Akbar, M. I., & Wahyuningsih, W. (2022). Analisis Komparasi Kualitas Layanan Elektronik Pengguna Aplikasi Grab Car Dan Go Car Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 8(2), 094-102.
- Amelia, W. R. (2017). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Pada Rumah Makan Beringin Indah Pematang Siantar. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 50–60.
- Anh, T., Duc, T., Thi, T., & Hong, N. (2020). Evaluating the determinants of Vietnamese frequent flyers' loyalty in civil aviation industry: The case of Delta air lines. *Management Science Letters*, 10(2), 391-398.
- Araci, U. E., Bulut, Z. A., dan Kocak, N. (2017). The Relation Among Experiential Marketing, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention: a Study on Food and Beverage Businesses. *Economic and Social Development*, 23rd International Scientific Conference on Economic and Social Development, 23(63), 361–371.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan, Edisi kedua. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Asbar, Y., Siregar, W. H., & Lestari, S. A. (2020). Analisis experiential marketing terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan ayam penyet di kota Lhokseumawe. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 9(1), 39-47.
- Bakari, A. M., & Kamaruddin, R. (2019). Prinsip Kesopanan dalam Kesantunan Bahasa Drama Zahira. *International Journal of the Malay World and Civilisation*, 7(1), 2019.
- Barelang, J. A. (2017). Pengaruh Experiential Marketing Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Melakukan

Pembelian Kembali Sepeda Motor Honda Pada PT Capella Dinamik Nusantara Tembesi Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 1 (2), dan-Renniwyaty.

Binsar Kristian P, F. A., & Panjaitan, H. (2014). Analysis of Customer Loyalty through Total Quality Service, Customer Relationship Management and Customer Satisfaction. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 3(3), 142-151.

Carolina, D., & Yasa, N. N. K. (2019). The Effect of Customer Relationship Management on the Satisfaction to Build Customers' Loyalty (Study Case of Go-Jek's Transportation Service Users). *Economic Research*, 3(5), 9-20.

Chiou, M. R., Chao, S. L., & Hsieh, H. Y. (2021). The moderating role of service recovery on customer loyalty in the context of cruise passengers. *Maritime Policy & Management*, 48(2), 150-166.

detikSumut. Senin, 23 Mei 2022, 11:07 WIB. *GoJek Bakal Sanksi Driver GoCar Hina Penumpang 'Miskin' di Medan*. 9 Juni 2022. <https://www.detik.com/sumut/berita/d-6090718/gojek-bakal-sanksi-driver-gocar-hina-penumpang-miskin-di-medan>.

Dhillon, R., Agarwal, B., & Rajput, N. (2022). Experiential marketing strategies used by luxury cosmetics companies.

Gojek., 11 Januari 2022, 16.40 WIB. *Yuk, Perhatikan Kenyamanan Pelanggan Agar Bintang 5 Selalu di Tangan!*. Selasa, 6 September 2022 <https://driver.go-jek.com/s/article/Yuk-Perhatikan-Kenyamanan-Pelanggan-Agar-Bintang-5-Selalu-di-Tangan>

Farisi, S. A. (2020). Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Ojek Online Di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).

Fauzar, S. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bintang Black Coral. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 3(01), 48-61.

Febriantingtyas, M. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Survey Pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Hafidz, K. (2021). Pengaruh Corporate ReBranding Dan Service Quality Terhadap Brand Image GoJek (Survei Terhadap Pelanggan Ojek Online dari Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Kota Bandung) (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

Halimah, M. A., & Yanti, R. D. (2020). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 70-79.

Ham, M. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Matahari Department Store. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(2), 8.Q

Hardjono, B., & San, L. (2017). Customer Relationship Management Implementation and its Implication to Customer Loyalty in Hospitality Industry. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 8(1), 92-107. doi:<https://doi.org/10.15294/jdm.v8i1.10414>

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.

Iriandini, A. P. (2015). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Jill, Griffin. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga

Karsalari, A. R., Saberi, H., & Kalimdast, S. (2017). The impact of customer relationship management on customer loyalty in lg company (Goldiran) Tehran City. *Int. J. Acad. Res. Accounting, Financ. Manag. Sci*, 7(2), 234-239.

Kinanti, R. A. N. I. (2019). Pengaruh Experiential Marketing, Citra, dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas (Survei pada Pelanggan Rumah Makan Sederhana Jatiwaringin, Jakarta Timur) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer relationship management*. Springer-Verlag GmbH Germany, part of Springer Nature 2006, 2012, 2018.

Kompas.com. 21/12/2021, 06:15 WIB. *Modus Driver Gocar Cabuli Penumpang, Sebut Korban Diganggu Jin dan Perlu Dirukiah*. 9 Juni 2022. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/12/21/06150001/modus-driver-gocar-cabuli-penumpang-sebut-korban-diganggu-jin-dan-perlu>.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Kristian, F. A., & Panjaitan, H. (2014). Analysis of customer loyalty through total quality service, customer relationship management and customer satisfaction. *International journal of evaluation and research in education*, 3(3), 142-151.

Light, B. (2003). CRM packaged software: a study of organisational experiences. *Business Process Management Journal*.

Lokito, S. A. (2013). Analisis pengaruh experiential marketing dan customer satisfaction terhadap customer loyalty comedy kopi di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2).

Mamuko, T. Y., & Krisnaningsih, D. (2022). Implementasi Strategi Customer Relationship Management Pada Industri Financial Technology Microfinance Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(1), 132-139.

Mediakonsumen. 6/5/2021. "Order Mawut" Gojek. 11 Juni 2022. <https://mediakonsumen.com/2021/05/06/surat-pembaca/order-mawut-gojek>

Narimawati, U. (2007). Riset manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Agung Media.

Narimawati, Umi, Sri Dewi Anggadini dan Lina Ismawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah : Panduan Awal menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM. Bekasi: Penerbit Genesis.

Nirmala, N., & Surveyandini, M. (2020). Keputusan Konsumen Memilih Jasa Transportasi Online. *Majalah Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 53-64.

Orel, F. D., & Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer services*, 21(2), 118-129.

Pangaila, P. A., Worang, F. G., & Wenas, R. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).

Pratama, Putu Agus Eka. 2020. Customer Relationship Management. Informatika, Bandung.

Pratama, A. H. (2016). Pengemudi Go-Jek Kembali Lancarkan Demo Terkait Sistem Performa, Ada Apa?. published on Oct, 3, 2016.

Rachmawati, A. G. (2017). Customer Relationship Management (CRM) Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Metamorf Sidoarjo. *Manajemen Bisnis-MEBIS*, 1(1).

Rahmi, H. O. (2018). Pengaruh Experiential Marketing dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. PAL Indonesia (PERSERO). *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 1(01), 01-14.

Rusmiati, P. I., & Zulfikar, R. Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Dekatsu di Cihampelas Cililin.

Safira, N., & Kurniasari, E. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Dan Keselamatan Konsumen Go-Car (Suatu Penelitian di Wilayah Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 4(2), 390-396.

Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Sari, A. D., & Askafi, E. (2021). Influence Of Experiential Marketing And Customer Relationship Management During Pandemic On Restaurant Service User Loyalty. *Otonomi*, 21(2), 203-210.

Schmitt, B. H. 1999. *Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act and relate to your company and brands*. New York: Free Press.

Sheth, J. N., Parvatiyar, A. and Sinha, M., (2015). The conceptual foundations of relationship marketing: Review and synthesis. *Economic Sociology*, 16(2), 19.

Sidjabat, S. (2018). Minat Mahasiswa Terhadap Jasa Taksi Online. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 5(1), 55-62.

Silaen, Sofar., 2018., *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, In Media, Bandung

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian. literasi media publishing*.

Smilansky, Shaz. 2009. *Experiential Marketing: A Prectical Guide Interactive to Brand Experiences*. India: Replika Press

Smith, K., & Hanover, D. (2016). *Experiential marketing: Secrets, strategies, and success stories from the World's greatest brands*. John Wiley & Sons.

Sinatra, B. A., & Sanjaya, M. M. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Atas Experimental Marketing Pandora Experience Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi*, 11(2), 308-331.

Soliha, E., Aquinia, A., Hayuningtias, K. A., & Ramadhan, K. R. (2021). The influence of experiential marketing and location on customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 1327-1338.

Srivastava, M., & Rai, A. K. (2014). An investigation into service quality–customer loyalty relationship: the moderating influences. *Decision*, 41(1), 11-31.

Sugiyono, Prof Dr (2010). "Metode penelitian pendidikan." *Pendekatan Kuantitatif* .

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV

Sukmadinata, Nana S. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Susilawati, E., & Dhaniawaty, R. P. (2019). Pengaruh Ict Dan Promosi Online Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Sistem

Informasi Unikom Pengguna Online Shop). *Majalah ilmiah UNIKOM*, 17(1), 43-52.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet.12 . Bandung: Remaja Rosdakarya.

Teknovidia. Minggu, 27 Maret 2022. *Profil dan Sejarah Perusahaan Gojek, Startup Kebanggaan Indonesia*. 20 Juni 2022. <https://www.teknovidia.com/profil-sejarah-gojek/>

Thungasal, C. E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1).

Utami, S. (2015). The influence of customers' trust on customer loyalty. *International journal of economics, commerce and management*, 3(7), 638-653.

Vaajoensuu, M. (2018). Building brand equity through experiential marketing. Case study: brand X.

Wahyusetyawati, E. (2017). Dilema pengaturan transportasi online. *Jurnal RechtsVinding*. ISSN, 2089-9009.

Wei, M., Liu, Y., Sigler, T., Liu, X., & Corcoran, J. (2019). The influence of weather conditions on adult transit ridership in the sub-tropics. *Transportation research part A: policy and practice*, 125, 106-118.

Werdiasih, R. D. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management, Kepercayaan, dan Pemberian Hadiah Terhadap Kepuasan Pelanggan Madu Gizidat PT Ethos Kreatif Indonesia. *Jurnal Ekonomi* 12(1), 44-56.

Wisdha Ratih Trisnawati Wijayanti 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Yani, A., & Munir, M. (2021). Experiential Marketing dan Customer Relationship Management Dalam Mempengaruhi Loyalitas Pengguna Jasa Resort Pada Masa Pandemi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(2), 428-438.

Yeh, T. M., Chen, S. H., & Chen, T. F. (2019). The relationships among experiential marketing, service innovation, and customer satisfaction—A case study of tourism factories in Taiwan. *Sustainability*, 11(4), 1041.

Zaen, S. R. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management dan Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty (Suatu Studi pada PT Maddunia Wisata di Jakarta Selatan). *EKOBISMAN-JURNAL EKONOMI BISNIS DAN MANAJEMEN*, 1(1), 14-38.

Zulfikar, R., & Novianti, L. (2018). Pengaruh Kapabilitas Jejaring Usaha dan Media Sosial terhadap Kinerja Usaha