

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. David. (2013). *Manajemen Ekuitas Merek*. Alih Bahasa: Aris Ananda, (2013). Jakarta: Spektrum Mitra Utama
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Hermawan, Kertajaya. (2013). *Brand Operation*. Jakarta: Esensi Erlangga Group.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Klaus, P. (2015). *Measuring Customer Experience*. United Kingdom: Palgrave Macmillan.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management (15th Edition)*. England: Pearson Education Limited.
- Peppers, D., dan Roger, M. (2016). *Managing Customer Relationships A Strategic Framework: Second Edition*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. (2013). *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Strategi Merek*. Jakarta: Andi Publisher.
- Yuniarti, Vinna Sri. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Agustin, Yuly Meta. (2018). *Pengaruh Brand Awareness dan Customer Experience terhadap Customer Loyalty di Waroeng Steak and Shake Melati Pekanbaru*. JOM FISIP Vol. 5 No. 1.
- Ali, Faizan. Hussain, Khasif & Neethiahnanthan, Ragavan. (2014). *Memorable Customer Experience: Examining the Effects of Customer Experience on Memories and Loyalty in Malaysian Resort Hotels*. Asia euro conference 273-279.

- Amalia, Aida Zahrotu. (2015). *Pengaruh Brand Awareness dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Kartu GSM Prabayar Simpati (Studi Kasus pada Konsumen Kecamatan Pedurungan)*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Bulan, Tengku Putri. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 5 No. 2.
- Foroudi, Pantea. (2016). *Influence of innovation capability and customer experience on reputation and loyalty on retail market*. Journal of Business Research Vol. 69 No. 11.
- Hendarsono, Gerson & Sugiharto, Sugiono. (2014). *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe Buntos 99 Sidoarjo*. Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra, Vol.1 No.2 hal 1-8.
- Khan, Shahzad. (2012). *Contribution of Brand Awareness and Brand Characteristics towards Customer Loyalty (A Study of Milk Industry of Peshawar Pakistan)*. Journal of Asian Business Strategy Vol.2 No. 8.
- Mokalu, Pratama Chandra. (2019). *Pengaruh Customer Experience, Customer Value, dan Brand Trust terhadap Customer Loyalty Pengguna Gojek di Manado*. Jurnal Manajemen Bisnis.
- Pangestu, Suci Dwi & Suryoko, Sri. (2016). *Pengaruh Gaya Hidup dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Peacockoffie Semarang*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 5 No. 1.
- Quantrianto, Florentinus Hendi. (2016). *Pengaruh Brand Awareness, Brand Association, dan Perceived Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Kecap Manis ABC (Studi Konsumen Swalayan ADA Siliwangi Semarang)*. Jurnal Manajemen.
- Rageh, Ahmed. T.C Melewar & Woodside, Arch. (2014). *Using Netnography Research Method to Reveal the Underlying Dimension of the Costumer/Tourist Experience*. Qualitative Market Research: An International Journal Vol. 16 No. 2, pp. 126-149.
- Senjaya, Vivie. 2013. *Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty Di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1.
- Setiawan, Toni. (2014). *Pengaruh Kesadaran Merek dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Handphone Blackberry di Surabaya*. Jurnal Manajemen Bisnis.

- Siregar, Hasrul. (2018). *Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Go-Car di Kota Medan*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Suwitho, Sugiono. (2018). *Penentu Brand Awareness pada Aplikasi Ojek Online (Gojek)*. Jurnal magister manajemen Vol 8 No. 3.
- Taylor, Steven & Celuch, Kevin. (2014). *The Importance of Brand Equity to Customer Loyalty*. Journal of Product and Brand Management. Vol. 13 No. 4 217-227.
- Wijaya, Agung Johan. (2016). *Analisis Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Relationship Quality (Studi Kasus pada PT. Mikatasa Agung di Surabaya)*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXV.
- Wulandari, Dyah Shinta. (2016). *Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Plasa Telkom*. Jurnal Manajemen Bisnis.
- Annisa, Bella. (2018, 24 April). *Go-Jek: Produk atau Pengalaman Pelanggan*. Diakses tanggal 4 September 2019, dari <https://marketeters.com/go-jek-produk-atau-pengalaman-pelanggan/>
- Azka, Rinaldi Mohammad. (2019, 17 September). *Persaingan Transportasi Online Ketat, Siapa Juaranya*. Diakses tanggal 28 November 2019, dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190917/98/1149542/persaingan-transportasi-online-kian-ketat-siapa-juaranya>
- Bahar, Jeffrey. (2019, 31 Januari). *Survei: Tahun Lalu Konsumen Banyak Gunakan Grab Dibandingkan Gojek*. Diakses tanggal 12 Januari 2020, dari <https://www.tribunnews.com/bisnis/2019/01/31/survei-tahun-lalu-konsumen-lebih-banyak-gunakan-grab-dibandingkan-gojek>
- Haryanto, Agus Tri. (2019, 16 Mei). *Pengguna Internet Indonesia Didominasi Milenial*. Diakses tanggal 4 September 2019, dari <https://inet.detik.com/telecommunication/d-4551389/pengguna-internet-indonesia-didominasi-milenial>
- Mastel. (2019, 5 Maret). *Survei Kepemilikan Smartphone, Indonesia Ada di Peringkat ke-24*. Diakses tanggal 4 September 2019, dari <https://mastel.id/survei-kepemilikan-smartphone-indonesia-ada-di-peringkat-ke-24/>
- Movanita, Ambaranie Nadia, (2019, 9 Juli 2019). *Survei: 32 Persen Masyarakat Ketergantungan Ojek Online*. Diakses tanggal 8 Desember 2019, dari <https://money.kompas.com/read/2019/07/09/200849026/survei-32-persen-masyarakat-ketergantungan-transportasi-online>
- Novalius, Feby. (2018, 17 Februari). *Indonesia Pengguna Smartphone Ke-4 Dunia, Begini Tekad Menperin Dongkrak Industri Telematika*. Diakses tanggal 4 September 2019, dari <https://economy.okezone.com/>

- Prastika, Chris. (2016, 3 April). *Go-Jek VS GrabBike – Survey Report*. Diakses tanggal 4 September 2019, dari <https://blog.jakpat.net/go-jek-vs-grabbike-survey-report/>
- Putri, Astrid Rahardiani. (2019, 21 Agustus). *Gojek Masuk Daftar 20 Perusahaan yang Mengubah Dunia*. Diakses tanggal 11 Januari 2020, dari <https://kumparan.com/kumparantech/gojek-masuk-daftar-20-perusahaan-yang-mengubah-dunia-1ri537Eu5Sg>
- Surono, Agus. (2017, 8 Mei). *Pengemudinya Mayoritas Laki-laki, Penumpangnya Mayoritas Perempuan*. Diakses tanggal 8 Desember 2019, dari <https://intisari.grid.id/read/0392550/pengemudinya-mayoritas-laki-laki-penumpangnya-mayoritas-perempuan-apa-hayo?page=all>
- Trans, Berita. (2019, 14 Oktober). *Ini Jasa Gede Kemenhub Soal Transportasi Online: Dorong Pertumbuhan Ekonomi dan Tekan Pengangguran*. Diakses tanggal 11 Januari 2020, dari <http://beritatrans.com/2019/10/14/ini-jasa-gede-kemenhub-soal-transportasi-online-dorong-pertumbuhan-ekonomi-tekan-pengangguran/>
- Wulandari, Dwi. (2016, 27 Desember). *Strategi WOM Go-Jek*. Diakses tanggal 4 September 2019, dari <https://mix.co.id/marcomm/brand-insight/marketing-strategy/strategi-wom-go-jek/>