

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). In *Marketing Management* (p. 27). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principle of Marketing*. Pearson.
- Soegaard, M. (2018). *The Basics of User Experience Design*. United States: Interaction Design Foundation.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, R. (2020). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience*. United States: New Riders.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Blech, G., & Blech, M. (2015). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective*. New York: McGraw Hill.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. ANDI.
- Dharmmesta, B. S., & Handoko, H. (2011). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2014). Populasi dan sampel. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Vol. 291, p. 292). Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2013). *Using Multivariate Statistics. Sixth edition*. Boston: Pearson.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th ed*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Sunarto. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: AMUS, UST Press.

- Nasrullah, R. (2015). *Media sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Grewal, D., & Levy, M. (2014). *Marketing, Fourth Edition*. New York: The McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Journal

- Nasution, F. S., & Suyanto, A. (2016, Decemver). e-Proceeding of Management. *EFEKTIVITAS IKLAN MEDIA SOSIAL MENGGUNAKAN EPIC AC NIELSEN PADA OPERATOR SELULER DI INDONESIA, III(3)*, 2664.
- Babin, B. J., Lee, Y.-K., Kim, E.-J., & Griffin, M. (2005). Modeling Consumer Satisfaction And Word Of Mouth Communication: Restorant Petronage Korea. *Journal of Servive Marketing, 19(3)*, 133-139.
- Sinaga, Y. J. (2015). Pengaruh Sales Promotion “Groupon Voucher” terhadap Keputusan Pembelian Produk Banana INN Hotel Bandung Universitas Pendidikan Indonesia. Retrieved from http://repository.upi.edu/20231/1/S_MPP_1100157_Title.pdf
- Jayanti, N. A., Saroh, S., & Zunaida, D. (2020). Pengaruh Potongan Harga, Voucher Kupon dan Garansi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Guds Textille Kota Malang). *JIAGABI*, 322-329.
- Santoso, E. B., & Samboro, J. (2017). Pengaruh Promosi Penjualan dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 1-8.
- Rachmawati, I., & Mohaidin, Z. (2019). The Roles of Switching Barriers and Corporate Image between user Experiene and Loyalty in Indonesia Mobile Network Operators. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 48-57.
- Mardiana, & Septiana, M. (2020). The Effect User Experience and Quality of Products on Customer Loyalty of Guna Bhakti Credit Products in BJB Batam. *The International Conference on Applied Economics and Social Science (ICAESS)*, 125-132.

- Andrea, B., Gabriella, H.-C., & Timea, J. (2016). Y and Z Generations at Workplaces. *Scientific journal from the field of management and economics*, 90-106.
- Rini, D. (2016). Pengaruh Karakter Generasi Z dan Peran Guru Dalam Pembelajaran Terhadap Motivasi Belajar Akuntansi Siswa Kelas X Akuntansi Smk Negeri 1 Godean Tahun Ajaran 2015/2016.
- Margery, E., & Alfonsius. (2018). Loyalitas Konsumen Pengguna Moda Transportasi Go-Jek Generasi Z di Kota Medan. *Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13-19.
- Nurhayati, & Herieningsih, S. W. (2017). The Correlation Between Advertising Exposure, Sales Promotion and Brand Image With Consumer Loyalty in Using Telkomsel Cash (T-Cash). *Interaksi Online, Vol. 5, no. 4*, 1-12.
- Iswati, H., & Lestari, N. I. (2021). Pengaruh Display, Promosi Penjualan dan Kualitas Produk Pada Toko Online Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 1*, 14-30.
- Carisfian, K. R., Kharisma, A. P., & Afirianto, T. (2019). Perancangan User Experience Aplikasi Informasi Lomba Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa Menggunakan Metode Human-Centered Design. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8723-8731.
- Ramadina, F. A. (2019). Pengaruh promosi penjualan dan kualitas layanan terhadap keputusan konsumen (studi kasus pengguna aplikasi tix id).
- Jayanti, N. A., Saroh, S., & Zunaida, D. (2020). Pengaruh Potongan Harga, Voucher Kupon dan Garansi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Toko Quds Textille Kota Malang). *JIAGABI*, 322-329.
- Erwin, Tahawa, T. H., Sucianti, & Khaldun, R. I. (2021). Pengaruh Intervensi Pemerintah Indonesia Melalui Permenhub Nomor PM 12/2019 Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Transportasi Digital Grab Indonesia). *Jurnal, Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)*, 46-56.

Website

- APJII. (2020). *Laporan Survei Internet APJII 2019-2020*. Retrieved from <http://apjii.or.id/survei>

- Christy, F. E. (2020). *Top 10 E-commerce di Indonesia Kuartal I 2020*. Tempo.co.
- Similarweb. (2021). *Top 5 E-commerce in Indonesia*. Retrieved from https://www.similarweb.com/?utm_source=adwords&utm_medium=paid&utm_campaign=gs_sch_brand_similar_row&gclid=CjwKCAjw9r-DBhBxEiwA9qYUpYJpO1bhahqiTyxzjnG50zkiI3oc8XQMrFOLq4oUJZs1jd7hHkAMIXoCT-kQAvD_BwE
- Detikfinance. (2021, Maret 31). *Shopee Nggak Bisa Pilih Kurir?* Retrieved from Detik Finance: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5515597/shopee-nggak-bisa-pilih-kurir-ini-3-faktanya>
- Laurent. (2016). Retrieved from eprintd.ums.ac.id: <http://eprints.ums.ac.id/64181/2/Bab%201.pdf>
- Statistik, B. P. (2021). *Hasil Sensus Penduduk 2020*. Badan Pusat Statistik.
- Haryanto, A. T. (2021, Februari 23). Retrieved from Detik Inet: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5407210/pengguna-internet-indonesia-tembus-2026-juta>
- Ardho, S. (2019, September 29). *taupasar.com*. Retrieved from taupasar.com: https://www.taupasar.com/2019/09/penjelasan-dan-implementasi-promotion_29.html
- Lingga, M. A. (2019, September 19). *Riset: 58 Persen Masyarakat Pilih Pesan Makanan Lewat Aplikasi*. Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2019/09/19/162900026/riset--58-persen-masyarakat-pilih-pesan-makanan-lewat-aplikasi>
- Katadata. (2021, Januari 28). *Peta Persaingan GrabFood dan GoFood di Tengah Kehadiran ShopeeFood*. Retrieved from <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/601279c09f33d/peta-persaingan-grabfood-dan-gofood-di-tengah-kehadiran-shopeefood>
- Association, A. M. (2020). *American Marketing Association*. Retrieved from ama.org: <https://www.ama.org/topics/advertising/>
- Nordiansyah, E. (2021, Februari 27). *Bisnis Layanan Pesan Antar Makanan Online Meningkat Selama Pandemi*. Retrieved from Bisnis.com: <https://teknologi.bisnis.com/read/20210130/266/1349935/ada-pandemi-mitra-gofood-melonjak-50-persen-pada-2020>
- Katadata. (2021, June 9). *Survei KIC: Ada Tiga Layanan Digital yang Semakin Banyak Dipakai Gen Z*. Retrieved from Katadata.co.id:

<https://katadata.co.id/padjar/berita/60c0385836fd9/survei-kic-ada-tiga-layanan-digital-yang-semakin-banyak-dipakai-gen-z>

- Kencanawardhani, L. G. (2021, March 31). *Shopee Food Bikin Grab dan Gojek Merinding: Menanti Perang Diskon yang Manjain Konsumen*. Retrieved from Mojok: <https://mojok.co/lgk/konter/shopee-food-bikin-grab-dan-gojek-merinding-menanti-perang-diskon-yang-manjain-konsumen/>
- Guo, F. (2012, April 24). *More Than Usability: The Four Elements of User Experience, Part I*. Retrieved from Ux Matters: <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/04/more-than-usability-the-four-elements-of-user-experience-part-i.php>
- Rahman, A. (2016, August 18). *Apa definisi Value atau Nilai?* Retrieved from Arif Rahman's Blog: <http://arifindustri.lecture.ub.ac.id/opinions/op-value>
- School of Computer Science. (2015, September 18). *Usability Vs User Experience*. Retrieved from BINUS University School of Computer Science: <https://socs.binus.ac.id/2015/09/18/usability-vs-user-experience/>
- Mulyawan, R. (2019, Mei 27). *Memahami Pengertian UX: Apa itu Pengalaman Pengguna dan User Experience Design? Menurut Ahli, Dasar, Faktor dan Perbedaannya dengan UI!* Retrieved from RifqyMulyawan.com: <https://rifqimulyawan.com/blog/pengertian-ux/>
- Jenkins, R. (2017, January 26). *4 Reason Generation Z Will Be The Most Different Generation*. Retrieved from Ryan Jenkins Next Generation Speaker: <https://blog.ryan-jenkins.com/2017/01/26/4-reasons-generation-z-will-be-the-most-different-generation>