

DAFTAR PUSTAKA

- H.M Al-Shorman, A. A.-Z. (2022, November 01). Digital Service Quality and Customer Loyalty of Commercial Banks in Jordan: the Mediating Role of Coporate Imange. *11 No 6*, pp. 1887-1896.
- G. Bressoles & F.Durrieu. (2020). *Service Quality, customer value & satisfaction relationship revisited for online wine website*. France: AWBR.
- Philip Kotler and Kevin, L. K. (2020). *Marketing Management* (15 ed.). Boston: Pearson Education, Inc.
- Tjiptono, F. (2021). *Pemasaran Jasa* (4 ed.). Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2020). *Service Quality and Satisfaction* (7 ed.). Yogyakarta: Andy.
- Hur YoungJin., K. Y. (2018). A Structural Model of the Relationship Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty. *Journal of Sport Management*, 9(25), 458-473.
- Hikmawati, F. (2019). *Metodologi Peneltian*. Depok, Jawa Barat: Rajawali Pers.
- Saebani, B. A. (2018). *Metode Penelitian*. (B. A. Saebani, Ed.) Bandung, Jawa Barat, Indonesia: Pustaka Setia.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Peneltian Kuantitatif Dan Kualitatif, Teori, Penerapan dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Quadrant.
- Kuncoro, R. d. (2016). *Path Analysis (Analisis Jalur) : Cara Menggunakan dan Memaknai*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Latan, I. G. (2019). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: UNDIP.
- Abdillah, W. d. (2021). *Partial Least Square (PLS) : Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Zahrotul. (2022, Januari 31). *Apa Itu Shopee Food dan Cara Kerjanya*. Retrieved from nyophee: <https://nyophee.com/shopeefood/apa-itu-shopee-food>
- Yuliana, O. Y. (2015). PENGGUNAAN TEKNOLOGI INTERNET DALAM BISNIS. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Vol. 2, No. 1, Mei 2000: 36 - 52, 22*.
- Widyayanti, E. R. (2022). ANALISIS PENJUALAN PRODUK KULINER MELALUI ONLINE PADA APLIKASI SOPHEE PLATFORM SOPHEEFOOD DI YOGYAKARTA. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 21.
- Wardhanie, A. P. (2022). Peran E-Service Quality Dalam Meningkatkan Penjualan Makanan Melalui Penggunaan Aplikasi ShopeeFood. *e-journals.dinamika.ac.id*, 19.
- Tobagus, A. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA DI SITUS TOKOPEDIA. *AGORA Vol. 6, No. 1, (2018) 1-10*, 23.
- Atmojo, J. J. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen*, 21.

- Studiilmu. (2018, April 9). *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from studiilmu: <https://www.studiilmu.com/blogs/details/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan>
- Atikoh, N. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PUTRA SUMBER ABADI. <http://repository.stei.ac.id/>, 23.
- Firlyana, F. (2023, may 13). *Digital Marketing: Definisi, Tujuan, Jenis, Startegi dan Peluang Karir*. Retrieved from DAILY SOCIAL: <https://dailysocial.id/post/digital-marketing-adalah>
- Widyayanti, E. R. (2022). ANALISIS PENJUALAN PRODUK KULINER MELALUI ONLINE PADA APLIKASI SOPHEE PLATFORM SOPHEEFOOD DI YOGYAKA. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 12.
- Amanda, N. (2021). Analisis Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition terhadap Behavioural Intention to Use Shopee Food. <https://2f2fkc.umn.ac.id/id/eprint/15830>, 22.
- Eka, R. (2021, January 21). *ShopeeFood Beri Sinyal Masuk Persaingan Layanan "Food Delivery"*. Retrieved from DailySocial: <https://dailysocial.id/post/shopeefood-beri-sinyal-masuk-persaingan-layanan-food-delivery>
- qiscus. (2021, Agustus 3). *Pentingnya untuk Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from qiscus: <https://www.qiscus.com/id/blog/elemen-service-quality-dan-pentingnya-untuk-kepuasan-pelanggan/>
- Putra, D. P. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online. *Jurnal ilmiah mahasiswa FEB*, 23.
- Rahmatina1, M. (2022). PENGARUH BRAND IMAGE DAN PERCEIVED QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL . *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 132.
- Yusuf, F. (2023, Januari 13). *Daftar Maskapai Favorit Orang Indonesia: Garuda Indonesia Teratas*. Retrieved from CNN INDONESIA: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20230113094846-269-899899/daftar-maskapai-favorit-orang-indonesia-garuda-indonesia-teratas>
- Yulianto, H. S. (2022, Juni 30). *Pengertian Loyalitas beserta Contoh-Contohnya*. Retrieved from Bola: <https://www.bola.com/ragam/read/4998540/pengertian-loyalitas-beserta-contoh-contohnya>
- qiscus. (2021, Agustus 3). *5 Elemen Service Quality & Pentingnya untuk Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from QISCUSS: <https://www.qiscus.com/id/blog/elemen-service-quality-dan-pentingnya-untuk-kepuasan-pelanggan/>
- Riadi, M. (2021, Januari 6). *Loyalitas Konsumen (Pengertian, Karakteristik, Jenis, Tingkatan dan Indikator)* . Retrieved from KAJIANPUSTAKA: <https://www.kajianpustaka.com/2021/01/loyalitas-konsumen.html>
- ITDA, A. (2022, July 20). *Kebangkitan Industri Penerbangan Indonesia yang Semakin Maju*. Retrieved from itda:

- <https://www.itda.ac.id/portal/blog/detail/509/kebangkitan-industri-penerbangan-indonesia-yang-semakin-maju>
- Maladina, N. (2020). Strategi membangun Brand Image melalui kegiatan Live Sharing di Facebook : Analisis deskriptif kualitatif di PT.Fajar Puncak Pratama Tuppeware Cabang Buah Batu. *Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 32.
- Balqis, S. P. (2022, Oktober 25). *Sejarah Berdirinya Lion Air, Maskapai dengan Banyak Anak Perusahaan*. Retrieved from Inews: <https://kalteng.inews.id/berita/sejarah-berdirinya-maskapai-lion-air#:~:text=Maskapai%20Lion%20Air%20berdiri%20sejak,tepatnya%20pada%2030%20Juni%202000>.
- AULIA, S. (2018). Pengaruh Service Quality Terhadap Brand Image pada Institusi Pendidikan. *DISEMINASI FTI –1*, 31.
- Devianti, Y. (2018). PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN GOJEK SIDOARJO. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 21.
- Mahardhika, L. A. (2023, September 24). *Lion Air Jadi Maskapai Terlaris di Asia Tenggara*. Retrieved from Ekonomi: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20230924/98/1697936/lion-air-jadi-maskapai-terlaris-di-asia-tenggara>
- Tika. (2023, January 2). *Tangible Adalah Salah Satu Dimensi Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from Ajaib: <https://ajaib.co.id/tangible-adalah-salah-satu-dimensi-kepuasan-pelanggan/>
- Azis, Y. A. (2022, Juli 6). *Kualitas Pelayanan: Indikator, Pengaruh dan Contoh [Lengkap]*. Retrieved from deepublishstore: https://deepublishstore.com/blog/kualitas-pelayanan/#1_Reliability
- Syaiful, M. (2018). PENGARUH KEHANDALAN, EMPATI DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM GRAPOS CLOTHING KUDUS. *Repository IAINKUDUS*, 12.
- Jimanto, R. B. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 43.
- Wiradire, R. P. (2023). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP BRAND IMAGE SERTA DAMPAKNYA PADA RE-PURCHASE INTENTIONS DI REXCYCLE. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 21.
- AULIA, S. (2023). Pengaruh Service Quality Terhadap Brand Image pada Institusi Pendidikan. *Prosiding Diseminasi FTI Genap*, 22.
- Idzni, S. N. (2021). Pengaruh Brand Image dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction Pengguna Wifi Rumah X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 22.
- Yunaida, E. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa . *JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN, VOL.6 , NO. 2, NOVEMBER 2017*, 22.
- Firanzulah, F. (2021). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen air mineral aqua. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 22.
- Burhani, M. A. (2020). PENGARUH BRAND AWARENESS, BRAND IMAGE, DAN PERCEIVED QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal*

*MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI
SEMARANG 2020, 21.*

- Menperin. (2022, September 9). *MENPERIN: INDUSTRI PENERBANGAN DAN DIRGANTARA INDONESIA PUNYA MASA DEPAN CERAH*. Retrieved from kemenperin: <https://ilmate.kemenperin.go.id/berita-industri/informasi-industri/berita/menperin-industri-penerbangan-dan-dirgantara-indonesia-punya-masa-depan-cerah>
- itda. (2022, July 20). *Kebangkitan Industri Penerbangan Indonesia yang Semakin Maju*. Retrieved from itda: <https://www.itda.ac.id/portal/blog/detail/509/kebangkitan-industri-penerbangan-indonesia-yang-semakin-maju>
- Yulianto, H. S. (2022, Juni 30). *Pengertian Loyalitas beserta Contoh-Contohnya*. Retrieved from Bola: <https://www.bola.com/ragam/read/4998540/pengertian-loyalitas-beserta-contoh-contohnya>
- Muiz, A. (2023). Konsumen adalah raja, maka mereka harus dilayani dengan sebaik-baiknya oleh pihak perusahaan. Ketika konsumen mendatangi sebuah toko, mereka akan mencari produk yang sedang dibutuhkan. Bila tidak bisa menemukannya, mereka akan bertanya pada Anda. *JORAPI : Journal of Research and Publication Innovation, 22*.