

DAFTAR PUSTAKA

- Agesti, N., & Supriamhadi., S. (2021). Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(2), 1–16.
- Al Zulhijjah, A., & Said, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol 1 No 2(2), 99–106. [Http://Ejurnal.Poliban.Ac.Id/Index.Php/Jbm](http://Ejurnal.Poliban.Ac.Id/Index.Php/Jbm)
- Alfikri, M. (2021). Peluang Dan Tantangan Perguruan Tinggi Menghadapi Revolusi Digital Di Era Society 5.0. *Pendidikanfkipunma2021*, (Peluangdantantanganperguruantinggimenghdapirevolusierasocity5.0), 350–351.
- Amanah, D., Hurriyati, A., Gaffar, V., & Hafni., L. (2022). The Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction. *Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, 22(1), 1–12.
- Amelia, I. R. (2022). *Pengaruh Review Pelanggan Dan Acara Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Impulse Buying Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Shopee Di Kota Semarang)*. 11(2012), 1–13.
- Ananda, R. A., Waspada, A. E. B., & Utomo, R. D. W. (2020). Fenomena Desain User Interface Gojek Menurut Persepsi Pengguna Generasi X. *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 2(2), 141. [Https://Doi.Org/10.25105/Jsrr.V2i2.8225](https://doi.org/10.25105/jsrr.v2i2.8225)
- Ananda, R. F., Syahri, A., & Hasan, F. N. (2024). Sentiment Analysis Of Customer Satisfaction In Gojek And Grab Application Reviews Using The Naive Bayes Algorithm. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 5(1), 233–241. [Https://Doi.Org/10.52436/1.Jutif.2024.5.1.1680](https://doi.org/10.52436/1.Jutif.2024.5.1.1680)
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (The Effect Of Service Quality*

- and Product Quality On Bank Customer Satisfaction*). 01(02), 133–140.
- Anggraini, L. (2023). Pengaruh User Generated Content Dan Online Review Terhadap Niat Beli Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*.
- Apriliani, D. U., Kartika, S. E., & Nadiya, A. A. (2023). *Pengaruh Digital Marketing , Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Batrisyia Herbal*. 21(1), 57–66.
- Aprillia, F., Firman, A., & Said, M. (2025). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Cv Tapada Kota Makassar). *Ej: Ezenza Journal*, 4(1), 26–37. <https://E-Jurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Ej>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Aryanto, V. D. (2020). *Marketing Digital: Solusi Bisnis Masa Kini Dan Masa Depan*. Pt. Kanisius.
- Asyikin, N., & Heryenzus, H. (2023). Pengaruh Iklan, Persepsi Kualitas Dan Digital Marketing Terhadap Minat Beli Scarlett Di Batam. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(2), 640–648.
- Aufa, K. H., & Solihin, D. (2022). Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rinvitation.Id. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 249–258. <https://doi.org/10.32670/Coopetition.V13i2.1057>
- Chaffey, D. (2019). *Digital Marketing: Strategy, Implementation And Practice* (7th Ed). Pearson Education.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing: Strategy, Implementation And Practice* (7th Editio). Pearson Education Limited.
- Chalermpong, S., Kato, H., Thaithatkul, P., Ratanawaraha, A., Fillone, A., Hoang-Tung, N., & Jittrapirom, P. (2023). Ride-Hailing Applications In Southeast Asia: A Literature Review. *International Journal Of Sustainable Transportation*, 17(3), 298–318. <https://doi.org/10.1080/15568318.2022.2032885>
- Charismana, D. ., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. . (2022). Pendekatan

- Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan Pkn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Charviandy, A., Noviany, H., Suhartini, Y., Wijaya, A., & Al Faruq Abdullah, M. (2023). *Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital Marketing)* (Ed. Pertama). Eureka Media Aksara.
- Daulay, N. (2020). *Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Marketplace Shopee (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Medan Labuhan)*.
- Dewi, F. E., Kuntardina, A., & Adiputra, E. (2022). Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Marketplace Shopee: (Studi Kasus Mahasiswa Stie Cendekia Bojonegoro Angkatan 2017). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1, 90–99.
- Dhaifina, S., & Santoso, S. (2025). Pengaruh Persepsi Digital Marketing Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Avicenna Greenhill Kota Bekasi. *Pandita: Interdisciplinary Journal Of Public Affairs*, 8(2), 339–359. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.308>
- El-Said, O. A. (2020). Impact Of Online Consumer Reviews On Hotel Booking Intentions: The Moderating Role Of Consumer Involvement. *International Journal Of Hospitality Management*, 85(102350). <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102350>
- Erchikka, Y. N. T., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Gojek Di Kota Surabaya. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1070. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.584>
- Ernanto, Y. E., & Febry, T. (2022). *Pengaruh Implementasi Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Pada Kafe Kisah Kita Ngopi*. 1(2), 107–127.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. F. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.

- Ferdinand, A. T. (2020). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Ilmu Manajemen* (5th Editio). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya* (1st Editio). Yoga Pratama.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (9th Editio). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th Editio). Cengage Learning.
- Handayani, L. S., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Dan Digital Marketing Terhadap Produk Ms Glow Beauty. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 5(2), 135–145.
- Harjadi, D. (2021). The Effect Of Service Quality And Trust On Customer Loyalty And Satisfaction: A Case Study Of Online Taxi Customers In Indonesia. *Journal Of Contemporary Issues In Business And Government*, 27(06), 1513–1523. <https://doi.org/10.47750/Cibg.2021.27.06.120>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability And Supply Chain Management* (13th Editi). Pearson Education.
- Hidayati, N. L. (2018). *Pengaruh Viral Marketing, Online Consumer Reviews Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Shopee Di Surabaya*. 06(3), 77–84.
- Hutabarat, Z. M., & Susilowati, C. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. 1(2), 222–228.
- Indrasari, M. 2019. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Inkiriwang, M. V., Ogi, I. W. J., & Djemly, W. (2022). *Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Pinky Kitty Shop Tondano*. 1–10.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jimea | Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
- Kasinem. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap*

- Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat.* 329–339.
- Khan, S., Khan, S., & Aziz, S. (2021). Internal And External Factors Affecting Consumer Retention: A Case Study Of The Fmcg Industry. *International Journal Of Information, Business And Management*, 13(1), 84–100.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Alexander, C. (2022). *Marketing Management*. In *Pearson*.
- Kumar, A., Gupta, A., Parida, M., & Chauhan, V. (2022). Service Quality Assessment Of Ride-Sourcing Services: A Distinction Between Ride-Hailing And Ride-Sharing Services. *Transport Policy*, 127, 61–79. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.08.013>
- Kumbara, V. B., Neldi, M., Diana, Y., & Ridwan, M. (2023). Determinasi Preferensi Konsumen, Online Customer Review, Kualitas Website Dan Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Pemediasi. *Jppi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 713. <https://doi.org/10.29210/020233528>
- Lackermair, G., Kailer, D., & Kanmaz, K. (2021). The Influence Of Online Customer Reviews On Purchasing Decisions In E-Commerce. *Journal Of Theoretical And Applied Electronic Commerce Research*.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2020). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th Editio). World Scientific Publishing Co Inc / Pearson.
- Mahardini, S., Handari, H., Hidayat, M., & Deswir, R. K. (2025). Pengaruh Brand Ambassador , Online Customer Review , Dan Electronic Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Mercie Studio. *Jurnal Manajemen*, 12(3), 59–72.
- Mahendri, W., & Munir, A. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis*, 5(2), 11–17.
- Maybank Ibg Research. (2025). *Asean Internet Stage Set For Sustained Elevated Growth*.
- Muljono, R. K., & Ryan, D. (2018). *Digital Marketing: Strategi Dan*

Implementasi. Andi Offset.

- Nadeem, M. A., Liu, Z., Pitafi, A. H., Younis, A., & Xu, Y. (2021). Social Influence And Online Reviews On Customer Satisfaction In The Sharing Economy. *Transportation Research Part A: Policy And Practice*, 148, 85–99. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2021.05.012>
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadapkepuasan Pelanggan Go-Ridedi Gojek Pada Mahasiswa fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien*. 2(1), 128–145.
- Neda, A. R., & Ari, A. W. P. T. (2024). Peran Online Customer Review, Online Customer Rating, Dan Citra Merek Pada Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 2(4), 129–144. <https://doi.org/10.55606/mri.v2i4.3178>
- Novitasari, N., Rachmawati, D., & Udriyah, U. (2025). Influence Of Dynamic Pricing, Ui, And Ux On Gojek Usage Decisions Among Gen Z In Depok. *Klabat Journal Of Management*, 7(1), 23. <https://doi.org/10.60090/kjm.v7i1.1358.23-81>
- Nurrokhim, A., & Widyastuti, E. (2021). *Pengaruh Social Media Marketing , Online Customer Review , Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening*. 1(2), 122–134.
- Nuryadi, S. P. M. P., Tutut Dewi Astuti, S. E. M. S. A. C., Utami Sri Utami, S. E. M. S., & Martinus Budiantara, S.E. M.Si. Ak., C. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Sibuku Media.
- Onibala, J., Moniharapon, S., & Raintung, M. (2020). *Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Go-Jek Dan Grab-Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat) Comparative Analysis Of Customer Satisfaction And Service Quality Of Go-Jek*. 8(3), 41–50.
- Pahlevi, A. R., & Lestari, W. D. (2023). Pengaruh Digital Marketing Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Ekonomi Integra*, 13(1), 328.

<https://doi.org/10.51195/Iga.V13i1.324>

- Pasaribu, R., Sembiring, A. F., & Rini, E. S. (2025). Pengaruh Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Brand Image Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Shopee Di Kota Medan). *Journal Of Business Management*, 10(1), 44–55.
- Pradana, M., Huertas-García, R., & Marimón, F. (2020). The Role Of Digital Marketing In Creating Customer Satisfaction: A Study Of Indonesian Consumers. *International Journal Of Business And Society*, 21(3), 1231–1248.
- Prananta, A. W., Maulidiana, L., Sufa, S. A., & Aria, M. (2024). *The Impact Of Digital Marketing Strategies On Consumer Purchasing Decisions In The Indonesian Market : The Mediating Role Of Customer Satisfaction*. 5(1), 530–538.
- Prasetyo, B., & Rahmawati, S. (2022). The Role Of Online Customer Reviews And Trust In Increasing Customer Satisfaction On E-Commerce Platforms. *International Journal Of Social Science And Business*.
- Pratiwi, K. F. & N. D. (2021). *Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang*. 2(2), 603–612.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Purba, B., Damanik, D., Shofia, A., Tasnim, Sahir, S. H., Butarbutar, M., Sihotang, H. T., Simarmata, J., Tanjung, R., & Jamaludin. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yayasan Kita Menulis.
- Putri, N. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Buana Informatika Cbi*, 6(1), 037–043.
- Rahmad, N., & Larasati, T. I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Ojek Online Menggunakan Structural Equation Modeling (Sem). *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 101–112.
- Ramanda, F. M., & Tiara, N. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan

- Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online Di Bandar Lampung. *Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 635–644. <https://doi.org/10.54443/Sinomika.V1i3.328>
- Reswanti, R. A. (2024). *The Impact Of Online Customer Reviews On Enhancing Consumer Satisfaction*. 5(12), 3364–3372.
- Rumondang, A., Acai, S., Samsider, S., Aditya, H. P. K., Melda, M., Andrias, S., Janner, S., Dian, H., Tasnim, T., & Nina, F. A. (2020). *Pemasaran Digital Dan Perilaku Konsumen*. Yayasan Kita Menulis.
- Satiawan, A., Hamid, R. S., & Maszudi, E. (2023). Pengaruh Content Marketing, Influencer Marketing, Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Di Tiktok. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–14. <https://doi.org/10.32528/Jmbi.V9i1.238>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior*. Pearson Education.
- Seliana, S., Fitriani, L. K., & Rois, T. (2023). *Analisis Pengaruh Customer Review Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. 3(2), 663–674.
- Siregar, M. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medancustomer Satisfaction Analysisompu Gende Coffee Medan*. 7(1), 114–120.
- Sitanggang, A. S., Nazhif, D. N., Ar-Razi, M. H., & Buatun, M. A. F. (2024). Efektivitas Strategi Digital Marketing Di Media Sosial: Studi Kasus Universitas Komputer Indonesia , Indonesia Berpartisipasi , Berbagi , Dan Menciptakan Isi , Meliputi Blog , Jejaring Sosial , Wiki , Forum , Dan. *Master Manajemen*, 2(3), 233–241.
- Soge, J. F. H., Massie, J. D. D., & Ogi, I. W. J. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Dan Harga Gojek Dan Grab Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Emba*, 9(2), 261–270. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/34675>
- Solihin, D., Nurfitriani, Indrawati, A., & Yudhyani, E. (2024). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Antara Pengguna Gojek Dan Grab Di Lingkungan Untag Samarinda. *Jurnal Geoekonomi*, 15(1.2024), 211–220.

<https://doi.org/10.36277/Geoekonomi.V15i1.2024.455>

- Steffany, R. W., & Ari, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab*. 32(3), 167–186.
- Subriadi, A. P., & Baturohmah, H. (2021). Social Media In Marketing Of Ride-Hailing: A Systematic Literature Review. *Procedia Computer Science*, 197(2021), 102–109. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.123>
- Sugiyanti, L. P., & Chrisulianti, R. (2024). Pengaruh Strategi Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Bandung. *Adijaya: Jurnal Multidisiplin*, 02(04), 412–423. <https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/jam/article/view/1491>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (Ed.); Ed.2 Cet 5). Alfabeta, Cv.
- Sukardi. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran* (1st. Ed). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Andi.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822–829.
- Ulhaq, V. D., Suhardi, D., & Gunawan, W. H. (2024). Pengaruh Digital Marketing, Electronic Word Of Mouth Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Facial Wash Wardah Lightening Di Kabupaten Kuningan. *Indonesian Journal Of Strategic Management*, 7(2), 100–111. <https://doi.org/10.25134/ijsm.V7i2.10183>
- Widiastuti, N. K., & Haryanto, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Era Transformasi Digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 8(2).
- Widiatmika, K. G. A., & Idnyani, I. G. A. I. E. D. (2022). The Role Of Customer Satisfaction Mediates The Effect Of E-Service Quality And E-Wom On

Repurchase Intention. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*.

- Wijaya, M. S., Syah, H., Djaenudin, E. M., Manajemen, P. S., Islam, U., & Yusuf, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Kaptur Barbershop Cibodas Kota Tangerang*. 5, 372–382.
- Winanda, G., & Rahmawati, I. (2024). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Gojek Dan Grab. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, 4(1). <https://doi.org/10.58222/Jemakbd.V4i1.1247>
- Windelson, & Indrawati, L. (2025). *Pengaruh E-Wom , Brand Awareness , Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald ' S Merr Surabaya*. 4(2), 1007–1029.
- Zaid, S. (2021). *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Implementasi*. Pt. Nasya Expanding Management.
- Zhang, X., & Kim, H.-S. (2021). Customer Experience And Satisfaction Of Disneyland Hotel Through Big Data Analysis Of Online Customer Reviews. *Sustainability*, 13(22), 1–17. <https://doi.org/10.3390/Su132212699>