

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. (2013). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung : Alfabeta, CV.
- Frendy (2011): **Metode Penelitian Untuk Bisnis**, Salemba Empat, Jakarta
- Sunyoto, Danang (2016). **Metodologi Penelitian Akuntansi**. Bandung: PT Refika Aditama
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary (2008). **Prinsip-Prinsip Pemasaran. Alih bahasa Bob Sabran M.M. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2012). **Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas. Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia**. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller (2016). **Marketing Managemen, 15th Edition**, Pearson Education,Inc.
- Darmanto dan Sri Wardaya. (2016). **Manajemen Pemasaran (Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)** Yogyakarta: Deepublish.
- Achmad, Buchori., Djaslim Saladin. (2016). **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung. Alfabeta Bandung

- Fandy Tjiptono (2014). **Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian**, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumarwan, Ujang. (2015). **Pemasaran Strategik: Prespektif Perilaku Konsumen, dan Marketing Plan**. Jakarta: PT.Ghalia Indonesia.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy (2012). **pemasaran strategik edisi 2** ANDI, Yogyakarta.
- Valerie. A Zeithaml. (2003). **Service Marketing**. McGraw Hill Companies Inc., New York.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D Gremler. (2009). **“Services Marketing Integrating Customer Focux Across the Firm”**, Fiftrh Edition, McGraw Hill, Singapura
- Tjiptono & Chandra **"Service, Quality and Satisfaction"** edis 3 tahun 2011
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016). **Service, Quality & satisfaction**. Yogyakarta. Andi
- Griffin, Jill. (2010). **Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Marconi, Joe. (1993). **Beyond Branding**. Chicago: Probus Publishing Company.
- Endah Fitrianti. (2012). Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Kredit PT.XYZ, Tbk di Makasar. Universitas Hasanuddin.

- Karami, M., Maleki, M. M., & Dubinsky, A. J. (2016). Cultural Values and Customers' Expectations and Perceptions of Service Encounter Quality. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1): 2-26.
- Almsalam, S. (2014). The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(8), 79-84.
- Katadata. 2016. Pengguna Smartphone di Indonesia 2016-2019. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/pengguna-smartphone-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>
- Akhdi Martin Pratama dan Erlangga Djumena. 2020. Pengguna Internet Indonesia hingga Kuartal II 2020 Capai 196,7 Juta Orang. *Money.kompas.com*. <https://money.kompas.com/read/2020/11/09/213534626/pengguna-internet-indonesia-hingga-kuartal-ii-2020-capai-1967-juta-orang>
- Yoga Hastyadi Widiartanto. 2016. 2016, Pengguna Internet di Indonesia Capai 132 juta. <https://tekno.kompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.internet.di.indonesia.capai.132.juta>
- Uday Rayana. 2020. Membandingkan Empat Provider Digital Pilihan Anak Muda. *Seluler.id*. <https://selular.id/2020/07/membandingkan-empat-provider-digital-pilihan-anak-muda/>
- Lokadata. 2020. Komposisi penduduk Indonesia, 2020. *Lokadata.com*. <https://lokadata.id/data/komposisi-penduduk-indonesia-2020-1619753638>

Katadata. 2017. Gen Y dan Z Cenderung Beralih ke Platform Online.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/04/28/gen-y-dan-z-cenderung-beralih-ke-platform-online>

Jihaan Khoirunnisaa. 2020. by.U Jadi Merek Digital Pilihan Gen Z Versi Marketeers. <https://inet.detik.com/telecommunication/d-5274356/byu-jadi-merek-digital-pilihan-gen-z-versi-marketeers>

<https://trends.google.co.id/trends/explore?q=by.U&geo=ID>

<https://surabayakota.bps.go.id/>