

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, M. F. T., Sutopo, & Noviandari, I. (2021). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya (Studi Kasus Konsumen Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya). *UBHARA Management Journal*, 1(1), 18–25.
- Berners, P., & Martin, A. (2023). *The Practical Guide to Achieving Customer Satisfaction in Events and Hotels*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003154600>
- Chaffey, D., & Chadwick, F. E. (2016). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice (6th ed.)*. Pearson.
- Chaffey, D., & Smith, P. (2017). *Digital Marketing Excellence: Planning, Optimizing and Integrating Online Marketing (5th ed.)*. Routledge.
- Databoks, M. W. (2023). *Indonesia Pasar Online Food Delivery Terbesar di ASEAN*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/19/indonesia-pasar-online-food-delivery-terbesar-di-asean>
- Databoks, T. S. (2022). *Survei: Layanan GoFood Dinilai Unggul dari GrabFood dan ShopeeFood*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/survei-layanan-gofood-dinilai-unggul-dari-grabfood-dan-shopeefood>
- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Garson, G. D. (2016). Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models. In *Statistical Publishing Associates*. <https://doi.org/10.1201/b16017-6>
- Ghozali, I. (2021). Partial Least Square. Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPls 3.2.9 untuk Penelitian Empiris. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2020). *Essentials of Business Research Methods (4th ed.)*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429203374>
- Haqi, M. S., & Rahmatika, A. N. (2020a). Pengaruh Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Grab Food di Jombang. *MARGIN ECO : Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis*, 4(1), 42–57.
- Hasanah, U., & Oktavia, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen ShopeeFood di kota Malang.

JAMIN (Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis), 5(1), 26–40.
<https://doi.org/10.47201/jamin.v5i1.128>

Hsu, Y., & Le, T. L. (2021). *Factors Influencing Customer Satisfaction with Online Food Delivery Services in Vietnam* Yi Hsu Associate Professor Department of Business Administration National Formosa University, Yunlin, Taiwan Thi Loan Le Graduate Student, Department of Business Ad. 12(11), 34–46.
<https://doi.org/10.30845/ijbss.v12n11p5>

Hui Kok, T., & Eng Kim, V. W. (2021). Examining the Factors that Influence Consumer Satisfaction with Online Food Delivery in Klang Valley, Malaysia. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, 2, 88–95.
<https://doi.org/10.37231/jmtp.2021.2.2.115>

Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Istanti, E., Sanusi, R., & GS, A. D. (2020). Impacts of Price, Promotion and Go Food Consumer Satisfaction in Faculty of Economic and Business Students of Bhayangkara University Surabaya. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 104–120. <https://doi.org/10.25139/ekt.v4i2.3134>

Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic Brand Management: Building, Measuring and Managing Brand Equity (5th ed.)*. Pearson.
<https://doi.org/10.1057/bm.1998.36>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing 17th Edition*.

Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). *Principles of Marketing, 8th European Edition*. Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition (15th ed.)*. Pearson.

Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management (4th European edition)*. Pearson.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management Global Edition (16th ed.)*. Pearson.

Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2021). *Principles of Marketing, MKTG 13th Edition*. Cengage Learning.

Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157–166.

Prasetyo, A. H., Rustamaji, D., & Sumarni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. JNE Babat Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 463–472. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.614>

- Rachmat, S. A. (2023). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood Di Kota Tangerang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 3(1), 68–82. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i3.2865>
- Rahmat, F., Rahmat, S. T. R., Rhian, I., & Semerdanta, P. (2019). The Role of Service Quality and Customer Satisfaction: a Case Study for Applications of Go-Food. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 91(7), 263–269. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-07.30>
- Rahmayanti, P. L. D., & Ekawati, N. W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Online Food Delivery Service Di Bali. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 125–138. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.714
- Reza, S., Faisal, A., Hermawan, A., & Dhewi, T. S. (2022). The Effect Of Service Quality And Sales Promotion On Repurchase Intention Through Customer Satisfaction (Study on GrabFood Customer Students in Malang City). *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship*, 2(2), 382–392. <https://doi.org/10.53067/ije3.v2i2>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif. Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Deepublish (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
- Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior, 12th Edition*. Pearson.
- Sihombing, F. D. R., & Mardhiyah, A. (2023a). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood di Kota Medan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1), 68–82. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i1.337>
- Solomon, M. R. (2020). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being (13th ed.)*. Pearson.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 2)*. Alfabeta Bandung.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Supriadi, Y. N., Marzuki, F., Resti, A. A., Aryani, L., Mardiatmi, B. D., Wadu, R. M. B., Matondang, N., & Pusporini. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran di Era Digital*. www.shutterstock.com
- Suratni, N. L. S., & Mayasari, N. M. D. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food pada

Aplikasi Grab di Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(1), 50.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v13i1.32129>

Utami, A. D., & Sharif, O. O. (2021). Analisis Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Grab di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(2), 184–194. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i2.337>

Wati, D. D., Mursito, B., & Hartono, S. (2020). Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Online Grab Bike di Kota Surakarta. *Ilmu Ilmiah Edunomika*, 04(02), 610–618. <https://doi.org/10.29040/jie.v4i02.1230>

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2018). *Essentials of Services Marketing (3rd ed.)*. Pearson.

Yamin. (2019). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Jakarta: Salemba Infotek

Website:

Gabe, Richard (2021). Kecewa Terhadap Customer Service Gojek - Gofood yang Tidak Membantu Menyelesaikan Masalah Konsumen. Diakses pada 20 Agustus 2023 dari <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/61493/Kecewa-Terhadap-Customer-Service-Gojek-Gofood-yang-Tidak-Membantu-Menyelesaikan-Masalah-Konsumen>

Aziza, Calista (2023). Mengulik Di Balik Naiknya Tren Pesan Makanan Online. 58 Diakses pada 22 Agustus 2023 dari <https://elshint.com/news/293011/2023/02/08/mengulik-di-balik-naiknya-tren%02pesan-makanan-online>