

DAFTAR PUSTAKA

- Agakhan. (2021). Seluruh Voucher Menghilang Tiba-tiba dari Aplikasi Gojek. *Media Konsumen*.
- Amalia, R., & Aprianti, I. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dealer Yamaha Deta Group Cabang Merdeka Bandung. *Journal Competency of Business*, 5(02), 27–43.
- Annur, C. M. (2020). *Pesan Makanan Online Jadi Pengeluaran Terbanyak Konsumen saat Pandemi*.
- Arianto, N., & Setiawan, A. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 2(1), 27–37.
- Armstrong, P. K. dan G. (2016). *Principle Of Marketing* (16th editi). Pearson Education.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Azka, Z. N. (2017). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Dalam Belanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen Traveloka*. Unpas.
- Azmi, M., Kharisma, A. P., & Akbar, M. A. (2019). Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7963–7972.
- Berliana, P. N. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan)*.
- Chandra, F. (2019). Salah Satu Mitra GoJek Tidak Tahu Sopan Santun. *Media Konsumen*.
- Cholili, R. N., & Rachmi, A. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Gopay (Studi pada Konsumen Gofood di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 6(1), 1–4.
- Dan, P., Dalam, P., Wibowo, N. S., Sopiya, O., & Ramadhan, R. S. (2021). *Penyuluhan, pengenalan dan peminatan dalam teknologi informasi kepada siswa siswi smp arraisiyah pamulang*. 2, 538–540.
- Deliyanti Oentoro. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Laksbang Pressindo.
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228–232.
- Efranoza, A. (2019). Perancangan Aplikasi Katalog Digital Berbasis Web pada toko Istana Textile sebagai Media Promosi. *Judikatif: Jurnal Desain Komunikasi Kreatif*, 1(2), 35–37. <https://doi.org/10.35134/judikatif.v1i2.28>
- Eman, M., Tumbel, A. L., & Sumarauw, J. S. B. (2017). Analisis Information Sharing Pada Pt Gojek Indonesia Cabang Manado Analyze Information Sharing in the Supply Chain of Pt. Gojek Indonesia Manado Branch. *Analisis Informasi Sharing, 666 Jurnal EMBA*, 5(2), 666–677.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th Editio). Andi.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.

- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019a). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278–391. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.112>
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019b). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278–391.
- Felicia, L. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2019). *Multivariate Data Analysis, Multivariate Data Analysis. In Multivariate Data Analysis, Multivariate Data Analysis B2—Multivariate Data Analysis, Multivariate Data Analysis*.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 7(2), 56–64.
- Hikaru, D., Purba, J. T., Budiono, S., Rajagukguk, W., & Adirinekso, G. P. (2021). Measurement of brand image, price, promotion, ease of use and satisfaction to customer loyalty of on line transportation in Urban Area. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2017*, 1243–1254.
- Ingelyn, G. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Evitel Hotel Batam. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 5(2), 153–162.
- Kartini, I., Wibowo, E. W., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Berdampak Loyalitas Dalam Berbelanja Online Pada Shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 57. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i1.423>
- Keller, P. K. & K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition. Unites States: Pearson Education, Inc* (Edition 15).
- Krisdianti, D. L. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*.
- Kumara, D., & Marlia, I. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT LIMAS PRIMA STEEL KOTA TANGERANG. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(4), 681–690.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1), 61–72.
- Maulinda, S., & Riyanto, S. (2022). The Influence Of Youtube Influencer

- (Youtuber) On A Brand Promoted Through Social Media (Youtube). *Manajemen Agribisnis: Jurnal Agribisnis*, 22(1), 79–86.
- Nugroho, C. H. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk. Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sfa Steak & Resto Di Klodran Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(3).
- Nur Faiza, I. Y., & Basuki, R. sugeng. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian di house of pet malang. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 329–333.
- Oktavanny, A. Y., & Sulistiadi, W. (2022). *The Determinant Factors of Customer Satisfaction: Promotion , Service Quality and Brand Image*. 05(02), 312–322.
- Pahlevi, R. (2022). *Pengguna Internet di Dunia Capai 4,95 Miliar Orang Per Januari 2022*.
- Prasetyo, Y. T., Tanto, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). Factors affecting customer satisfaction and loyalty in online food delivery service during the COVID-19 pandemic: Its relation with open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–17. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010076>
- Promosi, D. A. N., Kepuasan, T., Grabfood, P., & Hufron, M. (2018). *Prodi manajemen*. 77–90.
- Putra, R. (2021). Determinasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas produk, citra merek dan persepsi harga (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bali: Fakultas Peternakan Universitas Udayana.
- Rahayu, E. I. H. (2022). ANALISIS PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN GOCAR (GOJEK) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDI KASUS PADA MASYARAKAT CENGKARENG JAKARTA BARAT. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 58–72.
- Rahmanda, V., & Silalahi, P. R. (2022). *Analisis Strategi Keunggulan Go-Jek dan Grab dalam Meningkatkan Pasar di Indonesia*. 2(1), 142–147.
- Rakhmalina, I., & Marsih, Y. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. JNE CABANG SEKAYU. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 4(2), 101–118.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Redata, L., Kezia, R., Solaiman, K. H., & Santoso, S. (2021). Analisis Korelasi Pendampingan Komunitas Terhadap Inovasi Pelaku Ekonomi Kreatif Dan Pemenuhan Kebutuhan Konsumen: Studi Kasus Pada Komunitas Tangerang Berdaya Dan Pelaku Ekonomi Kreatif Kuliner. *Business Management Journal*, 17(1), 1–19.
- Rinaldi, T. I. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN*

- PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI ONLINE GRABCAR*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Rizali, M. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Banua Lima yang terletak di Anjir Pasar Km 26 Barito Kuala (Studi Kasus Saat Pandemi). *Scientific*, 9(1), 1–13.
- Rohiman, I., Riadi, F., Adinata, U. W. S., & Suherman, A. R. (2022). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survey pada pelanggan perusahaan penyedia jasa Event Organizer di Kota Bandung. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 66–74.
- Romdhoni, A. H., & Prastiwi, I. E. (2021). *Pengaruh labelisasi halal dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di syariah hotel Solo*. 6.
- Rosanda, S., & Sumbogo, I. A. (2018). Kajian Tingkat Kepuasan Konsumen Go-Food di Jakarta, Dengan Tinjauan Pengaruh Bauran Promosi dan Kualitas Layanan. *National Conference of Creative Industry*.
- Sahir, S. H. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Abdul Karim, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Salamoon, D. K. (2013). Instagram, Ketika Foto Menjadi Mediator Komunikasi Lintas Budaya Di Dunia Maya. *Universitas Airlangga*, 1–14.
- Santosa, D. G. W., & Mashyuni, I. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Parwisata*, 1(1), 290–302.
- Santoso, A. V. (2020). Analisis Pengaruh Digital Marketing Terhadap Repeat Purchase dengan Customer Engagement dan Customer Experience sebagai Variabel Intervening pada Layanan Pesan-antar Makanan Go-Food di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 1–12.
- Sedjati, R. S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Septiana, A. (2018). *Tinjauan Paket Promo Bagi Ibu Rumah Tangga Dalam Perilaku Konsumsi (Studi Kasus Matahari Department Store Bangkalan Plaza) Review Of Promotion Package For Household Mother*. 2(2), 97–107.
- Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif, S. K. (2022). PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK (Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(9), 3131–3148.
- Setyowati, D. (2021). *Peta Persaingan GrabFood dan GoFood di Tengah Kehadiran ShopeeFood* Artikel ini telah tayang di *Katadata.co.id* dengan judul “Peta Persaingan GrabFood dan GoFood di Tengah Kehadiran ShopeeFood”
<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/601279c09f33d/pe>.
- Silaningsih, E., & Utami, P. (2018). Pengaruh marketing mix terhadap minat beli konsumen pada usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Produk Olahan Makanan Ringan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 9(2), 144–158.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *JURNAL DIVERSITA*, 7(1), 114–120.
<https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190>

- Soleh, A. N., Harini, C., & Djamaludin, D. (2018). The Effect Of Service Quality, Price And Trust To Customer Satisfaction Users Of Transportation Services Online Ojek (Study On Customers Of Gojek In Semarang City). *Journal of Management*, 4(4).
- Sudirman, R., & Firdaus, T. R. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN d'Dhave HOTEL PURUS PADANG. *Matua Jurnal*, 4(1), 201–214.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan R&D*. Alfabeta.
- Thamrin Abdullah, F. T. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 7). PT Raja Grafindo Persada.
- Tim Dosen FE. (2021). *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi dan Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Ujang Sumarwan. (2019). *Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*.
- Umiyati, H. (2021). *POPULASI DAN TEKNIK SAMPEL*.
- Utami, A. A., & Gunadi, W. (2022). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN INDIHOME FIBER DI DAERAH LUBANG BUAYA JAKARTA TIMUR. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 12(1).
- Wasil, M. (2018). Pengaruh Brand Awareness, Brand Association, dan Percieved Quality. *Forum Ekonomi*, 19(2), 137–147.
- Wibowo, H. O., & Rahayu, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pesan Antar Makanan Gofood Di Kota Solo. *Excellent*, 8(1), 70–78. <https://doi.org/10.36587/exc.v8i1.888>
- Widanengsih, E., Kurniadi, W., & Destiana, H. (2022). *Adopsi Penggunaan Aplikasi Mobile Food Ordering Dengan Pendekatan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*. 3(1), 63–79.
- Wirapraja, A., & Aribowo, H. (2021). Pengaruh Tampilan Antar Muka Terhadap Minat Beli Pelanggan M-Commerce (Studi Kasus Pelanggan Go-Food). *Jurnal Eksekutif*, 18(2), 87–98.
- Yani, A. S., & Aslamiyah, D. N. (2022). *efektif. Salah satunya strategi yang efektif adalah dengan keunggulan bersaing suatu*. 5. <https://doi.org/10.25273/The>
- Yudha, S. A. P., Arifin, R., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(09).