

DAFTAR PUSTAKA

- Amira, Adiza Alya (2020). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Aplikasi Shopee*. Bandung: Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis.
- Akhmadi, M. Denaldi Danial (2020). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO*. Bandung: Universitas Telkom, S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.
- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Al Karim, R. (2020). *Influence of E-Service Quality on Customer Satisfaction & Word of Mouth in App-based Service Industry: A Case on Pathao, Bangladesh*. *Journal of Technology Management and Business*, 7(1), 36–49. <https://doi.org/10.30880/jtmb.2020.07.01.004>
- Anugrah, F. T. (2020). *Effect of Promotion and Ease of Use on Customer Satisfaction and Loyalty on OVO Application Users*. *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(2). <https://doi.org/10.35877/454ri.qems1177>
- Astuti, Diah Laely. (2017). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 11(2), 123-136.
- Astutik, Yuni (2020, 10 Maret). *Jadi Andalan, Ini 4 Fitur Baru GrabFood*. Diambil dari www.cnbcindonesia.com. (Diakses 19 Oktober 2020)
- Bratadharma, Angga (2020, 14 Juli). *Covid-19 Dorong Percepatan Digitalisasi di Indonesia*. Diambil dari www.medcom.id. (Diakses 20 Desember 2020).
- Catriana, Elsa (2020, 17 Januari). *Riset: Konsumen yang Dine In Turun Drastis, Layanan Delivery Meningkatkan Tajam*. Diambil dari <https://money.kompas.com>. (Diakses 20 Desember 2020).
- CNN Indonesia (2020, 14 Januari). *Pengguna Naik 173 Persen, GrabFood Komit*

- Kembangkan Layanan*. Diambil dari <https://www.cnnindonesia.com/>. (Diakses 19 Oktober 2020).
- Dianti, S. (2018). *Pengaruh Harga, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan Gojek Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, S1 Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
- Faradina, A., & Satrio, B. (2016). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Alamanda*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(7), 1–18.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grab.com (2020, 9 November). *GrabFood Gelar Makanthon, Mega Festival Kuliner di Indonesia dengan Total Hadiah Sebesar Rp 1 Miliar*. Diambil dari <https://www.Grab.com>. (Diakses 19 Oktober 2020).
- Hasanah, Uswatun (2020). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Hud-Hud Karawang*. Bandung: Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis.
- Indrawan, R. &. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Jannah, R., Mappatempo, A., & Haanurat, I. (2019). *The influence of product quality, service quality and price on customer satisfaction and loyalty. Proceeding of The 3rd International Conference on Accounting, Business & Economics*, 1(4), 1491–1498.
- Jayani, Dwi Hadya (2019, 26 September). *Pemesanan Makanan secara Online Makin Digemari*. Diambil dari <https://databoks.katadata.co.id/>. (Diakses 19 Oktober 2020).
- Jayani, Dwi Hadya (2019, 19 September). *10 Alasan Membeli Makanan Secara*

- Online*. Diambil dari <https://databoks.katadata.co.id>. (Diakses 19 Oktober 2020).
- Jayani, Dwi Hadya (2021, Januari 22). *Potensi Bisnis Pesan-Antar Makanan Daring Makin Besar*. Diambil dari katadata.co.id. (Diakses 22 Januari 2021).
- Kemp, Simon (2020, 18 Februari). *Digital 2020: Indonesia*. Diambil dari <https://datareportal.com/>. (Diakses 20 Desember 2020).
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2014) Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. (2016). *Marketing Management (15th ed)*. Edinburgh Gate, Harlow, England: Pearson Education.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Maulida, Lely (2020). *Fitur Baru GrabFood, Pesan Sekaligus Hingga Bayar Pakai Debit atau Kartu Kredit*. Diambil dari tek.id. (Diakses 09 November 2020).
- Maulana, A., Novalia, N., Raneo, A.P., & Wita, F. W.K. (2020). *Comparative Analysis Of The Influence Of Service Quality And Promotion On Online Transportation Services Customer Satisfaction In Palembang, Indonesia*. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economis Sciences*, 106(10), 206-224/
<https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-10.23>.
- Mediti, Oktavianus Chrisnamurti Sabda Putra (2020). *Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4).
- Neolaka, A. (2014). *Metode Penelitian Dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. (2016). “*E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*”. *Journal of Service Research*, Volume 7
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta CV.

- Prilano, K., Sudarso, A., & Fajrillah (2020). Pengaruh Harga, Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Lazada. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1 (1) (2716-4128), 1-10.
- Rahmatika, Sarah. (2020). *Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening PLN Mobile*. Bandung: Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis.
- Reily, Michael (2019, 29 Maret). *Tersebar Ke 178 Kota, GrabFood Klaim Pengirim Tumbuh 10 Kali Lipat*. Diambil dari katadata.co.id. (Diakses 20 Desember 2020).
- Reogma (2020). *Online Food Delivery Market in Indonesia Will Reach USD 3.36 Billion by 2020*. Diambil dari reogma.com. (Diakses 20 Januari 2021).
- Riduwan dan Kuncoro, E. A. (2012). *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta CV.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan kedua puluh lima. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus) Cetakan Ke-1*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).

- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction 4th edition*. Yogyakarta: Andi.
- Vallery, Novita, H S. S. (2020). *Effect of Price, Service Quality and Promotion on Customer Satisfaction Grab*. Jurnal Mantik, 3(4), 31–38.
- Widiarini, Annisa Dea (2020, 10 Maret). *Berkat Digitalisasi, Semua Aktivitas Kini Berada di Genggaman*. Diambil dari <https://lifestyle.kompas.com>. (Diakses 20 Desember 2020).
- Wiguna, Daniel (2019, 12 Februari). *Digitalisasi Indonesia Tercepat di Dunia*. Diambil dari www.cnbcindonesia.com. (Diakses 20 Desember 2020).
- Wulansari, N., & Pratiwi, W.D. (2021). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di *OYOROOMS* Kota Bukittinggi. *Ensiklopedia of Journal*, 3(2), 229-238, <http://jurnal.esiklopediaku.org>