

## DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim., & Ali, H. (2017). Jurnal Manajemen Universitas Tarumanagara. Vol.21 No.3. *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan pada Giant Citra Raya Tangerang*, 317-335.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Vol.1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Cahya, P. (2019). Retrieved from idntimes.com: <https://www.idntimes.com/food/dining-guide/putriana-cahya/millennials-kecanduan-pesan-antar-makanan-hemat-waktu-atau-malas/full>
- Cannon, J.P. (2008). *Basic Marketing, A Global-Managerial Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Cooper, D. R. (2001). *Business Research Methods* . New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian : Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. Sidoarjo: Zifatama.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi dalam Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Garrido, J. D. (2014, May). *Expert Systems with Application Neural Networks for analyzing service quality in public transportation*. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.04.045>
- Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Y. (2017) Skripsi. Universitas Bakrie : Jakarta. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Go-Ride)*.
- Hamdani, M., & Santosa, P. (2007). *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction, Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. (Edisi 9)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Iskandar. (2019, November 7). *Tekno*. Retrieved from Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/teknoread/4104490/makna-tersembunyi-di-balik-logo-gojek-dan-grab>
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia: Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Istriani, E., & Suriyanto, K. N. (2019). *Jurnal Penelitian. Universitas Kristen Duta Wacana : Yogyakarta. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Car di Yogyakarta*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, J. W. (2007). *Services Marketing : People, Technology, Strategy. (6th edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N. (2004). *Marketing Research: An Applied Orientation. Edisi Keempat*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Maryati, J. S. (2009). *Sosiologi*. Jakarta: Esis.
- Mullins, J. W. (2013). *Marketing Management : A Strategic Decision-Making Approach. Edisi 8*. New York: McGraw-Hill.
- Mutiara, T. (2008). *Ilmu Pengetahuan Alam*. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, V. Z. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Vol.64. No.1*. Journal of Retailing.
- Pertiwi, O. D., & Chasanah, I. (2010). *Jurnal Artikel Universitas Diponegoro. Vol.12 No.2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS. Elisabeth Semarang, 117-124*.
- Rangkuti, F. (2007). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rifaldi, K. S. (2016). *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Vol.13 No.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, 121-128*.

- Saparuddin. (2016). Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Tanjungpura Pontianak. *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (DSLR). Studi Kasus Komunitas Pontianak Photographer Community.*, 1-13.
- Shields, M. P., & Rangarajan, N. (2013). *A Playbook for Research Methods : Integrating Conceptual Frameworks and Project Management*. Stillwater OK: New Forums Press.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi, dan Ilmu Sosial Lainnya (Edisi 1)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). Edisi 1*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS).
- Swastha, B. (2009). *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Team, G. (2020, January 17). *Keselamatan & Dampak Sosial Produk & Teknologi*. Retrieved from Grab.com/id: <https://www.grab.com/id/press/tech-product/dukung-masyarakat-kejar-resolusi-baru-grabfood-luncurkan-gerakan-jangan-lupa-makan/>
- Team, W. A. (2018, January). Retrieved from wearesocial.com: <https://www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-in-southeast-asia-part-2-southeast-86866464>
- Tjahjadi, H. (2019, Januari 3). Retrieved from mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2019/01/03/surat-pembaca/makian-mitra-driver-grabfood-sungguh-sangat-amat-tidak-pantas>
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2012). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwijanarko, R. (2019, Maret 30). Retrieved from Marketeers.com: <https://marketeers.com/pertumbuhan-volume-pengiriman-grabfood-capai-10-kali/>
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis : panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono, N. (2016, September 30). *Bisnis*. Retrieved from Tirto.id: <https://tirto.id/perang-di-industri-kurir-makanan-bPDY>
- Wijayanto, N. (2019). Retrieved from <https://ekbis.sindonews.com/>: Survei: Tingkat Pemesanan GO-FOOD Ungguli GrabFood. <https://ekbis.sindonews.com/read/1380049/34/survei-tingkat-pemesanan-go-foodungguli-grabfood-1550554847>
- Zhao, Q., & Qin, H. (2010). Perceived Service Quality in Fast Food Restaurant : Empirical Evidence from China. *International Journal of Quality and Reliability Management*. Volume 27 No.4, 424-437.