

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian *Brand Trust*. CV. Penerbit QiaraMedia.<https://books.google.co.id/books?id=Z5ZCEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>. Diakses tanggal 15 Mei 2024. Pukul 18.40.
- Ajzen, I. (2020). *The theory of planned behavior : Frequently asked questions*. *April*, 314–324. <https://doi.org/10.1002/hbe2.195>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Arif, M. (2023). Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesiatembus-215-juta-orang>. Diakses tanggal 15 Mei 2024, pukul 19.10.
- Ariwibawa, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa *Grabfood* (Studi Pada Mahasiswa S-1 Universitas Brawijaya Malang). 9(2).
- Ariyani, R., & Albari. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap; Kepuasan Pelanggan, *Perceived Value*, dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee Food di Kota Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(4), 639–648. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i4.573>
- Cahyono, E. T., & Syahril, M. (2023). Pengaruh iklan dan duta merek terhadap keputusan pembelian pada pelanggan shopee. *Gema Ekonomi*, 12(2), 558–569.
- Christina Dewi W, Apriana Anggreini Bangun, Ratna Susilowati, & Mughni Mutmainnah Iskandar A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan

Sebagai Variabel *Intervening*. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(2), 193–203. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i2.1333>

Damayanti, R. W., & Handayani, M. (2023). Pengaruh *Live Streaming* terhadap *Customer Churn* pada Toko Tiktok : *Respons-Stimulus-Organisme* Kerangka Rizki Wahyuning Damayantia * , Mega Handayanib. 1(2), 222–230.

Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linter Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2).Guepedia.<https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAAQBAJ&lpg=PA46&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>. Diakses tanggal 20 Mei 2024, pukul 16.00.

Faridah, & Yoeliastuti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja *Online* Pada Aplikasi *Go food*. 16(02). <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/wdw.v16i2.1980>

Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran Jasa : Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan. Deepublish. https://repository.um-surabaya.ac.id/3361/12/%2814%29Buku_Pemasaran_Jasa%28fulltexts%29.pdf. Diakses tanggal 20 Mei 2024, pukul 16.10.

Febrianti, A. (2023). Pengaruh Promo terhadap Peningkatan Penjualan: Pemesanan Makanan *Online* Melalui Aplikasi Shopee Food.

Fetrisen, & Aziz, N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi terhadap Keputusan Pembelian Air Minum dalam Kemasan (AMDK) Merek AICOS Produksi PT. Bumi Sarimas Indonesia. *OSF Preprints*, 1, 1–9.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 *edisi ke-9*. Universitas Diponegoro. http://slims.umn.ac.id//index.php?p=show_detail&id=19545. Diakses tanggal 10 Juni 2024, pukul 20.00.

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hamirul, A. (2020). *Good governance dalam perspektif kualitas pelayanan publik*. Pustaka Learning Center. https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/5878/8/Unikom_Mitha_Permatasari_Tampubolon_11.Bab_Ii_Tinjauan_Pustaka.Pdf. Diakses tanggal 25 Mei 2024, pukul 20.20.
- Hamzah, S. A., & Hasanah, Y. N. (2023). Pengaruh Harga dan Promo terhadap Loyalitas Konsumen ShopeeFood Di Indonesia *Jurnal Ilmu Manajemen*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2). <https://doi.org/10.32502/jimn.v12i2.5742>
- Haqi, M. S., & Rahmatika, A. N. (2020). Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan *Grab Food* Di Jombang. *Margin Eco: Jurnal Ekonomi Dan Pengembangan Bisnis*, 4(1), 42–57. www.seruji.co.id
- Hasanah, Z. M., & Hargyatni, T. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian *Grabfood* Di Kota Boyolali. 2(2).
- Hayati, R. (2023). Pengertian Kerangka Berpikir, Jenis, Ciri, dan Cara Menuliskannya. <https://penelitianilmiah.com/kerangka-berpikir/>. Diakses tanggal 30 Mei 2024, pukul 19.00.
- Indrawati, B., Wijayanti, M., & Yuniati, T. (2021). Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Berimplikasi pada Loyalitas Pelanggan *Go food* di Kota Bekasi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(2). http://repository.ubharajaya.ac.id/12956/1/Jurnal_Optimal_Pelanggan_GoFood.pdf. Diakses tanggal 30 Mei 2024, pukul 19.40.
- Insani, N. A., & Madiawati, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan

Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan *Go Food* di Kota Bandung. 4(3).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management. 15th edition.*
[http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=130833&pRegionCode=U
 NTAR&pClientId=650](http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=130833&pRegionCode=U

 NTAR&pClientId=650). Diakses tanggal 1 Juni 2024, pukul 15.00.

Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing, 17th Global
 Edition.* [https://inabaacid-
 my.sharepoint.com/personal/naidi_inaba_ac_id/_layouts/15/onedrive.aspx?id
 =%2Fpersonal%2Fnaidi_inaba_ac_id%2FDocuments%2FDAFTAR_ISI_EB
 OOK_4%2FDAFTARISI_00398.pdf&parent=%2Fpersonal%2Fnaidi_inaba_
 ac_id%2FDocuments%2FDAFTAR_ISI_EBOOK_4&ga=](https://inabaacid-

 my.sharepoint.com/personal/naidi_inaba_ac_id/_layouts/15/onedrive.aspx?id

 =%2Fpersonal%2Fnaidi_inaba_ac_id%2FDocuments%2FDAFTAR_ISI_EB

 OOK_4%2FDAFTARISI_00398.pdf&parent=%2Fpersonal%2Fnaidi_inaba_

 ac_id%2FDocuments%2FDAFTAR_ISI_EBOOK_4&ga=). Diakses tanggal 1
 Juni 2024, pukul 16.00.

Lesmana, G. (2021). Bimbingan Konseling Populasi Khusus. Kencana.
[https://play.google.com/books/reader?id=M4sEAAAQBAJ&pg=GBS.PA3&
 hl=id](https://play.google.com/books/reader?id=M4sEAAAQBAJ&pg=GBS.PA3&

 hl=id). Diakses tanggal 1 Juni 2024, pukul 16.33.

Maidiana, M. (2021). Penelitian *Survey*. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2),
 20–29. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.23>

Mardia, Hasibuan, A., Simarmata, J., Kuswanto, Lifchatullaillah, E., Saragih, L.,
 Purba, D. S., Anggusti, M., Purba, B., Noviasuti, N., Gemilang, I. K. D. F. A.,
 Purba, S., & Tanjung, R. (2021). *Kewirausahaan. Kita Menulis.*

Mardiatmoko, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi
 Linier Berganda. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–
 342. <https://doi.org/10.30598/Barekengvol14iss3pp333-342>

Martiyanti, D., Astuti, M. E., Barus, A., Anggono, & Parulian, E. (2023). Strategi
 Keterikatan Pelanggan Di Media Sosial Untuk Optimalisasi Kegiatan Umkm.
 2, 1–9.

Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan. *IQTISHADUNA: Jurnal*

Ilmiah Ekonomi Kita, 9(1), 54–64.

Meithiana, I. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. [Http://Repository.Unitomo.Ac.Id/2773/1/Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.Pdf](http://Repository.Unitomo.Ac.Id/2773/1/Pemasaran%20Dan%20Kepuasan%20Pelanggan.Pdf). Diakses tanggal 2 Juni 2024, pukul 19.10.

Nadirah, Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, *Mix Method* (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley Dan Nvivo). Cv. Azka Pustaka. [Https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=Yet9eaaqbaj&Printsec=Frontcover &Hl=Id#V=Onepage&Q&F=False](https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=Yet9eaaqbaj&Printsec=Frontcover&Hl=Id#V=Onepage&Q&F=False). Diakses tanggal 2 Juni 2024, pukul 19.45.

Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>

Nugraha, D. H. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa *Go-Food* pada Aplikasi Go-Jek. 8(3), 428–440. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo>

Nurhanisah, Y. (2023). *e-Commerce* Semakin Eksis! Jumlahnya Capai 2,9 juta. <https://indonesiabaik.id/infografis/e-commerce-semakin-eksis-jumlahnya-capai-29-juta>. Diakses tanggal 2 Juni 2024, pukul 19.50.

Pahlevi, R. (2022). Pengaruh Teknologi Terhadap Bisnis. Nibiobank. <https://nibiobank.org/pengaruh-teknologi-terhadap-bisnis/>. Diakses tanggal 2 Juni 2024, pukul 20.10.

Peneliti. (2024). *Pra Survey*. <https://docs.google.com/forms/d/1nOKmIPUtg1wNjjRKqLVReSSibBQ1Il-NQ3qjYIBM7n8/edit#responses>. Diakses tanggal 2 Juni 2024, pukul 20.40.

- Penilasari, Y., & Nugraha, J. (2021). Penggunaan *Servqual* dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), 207–220. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i2.24624>
- Petra, S. M. W., Hardono, Tarigan, N. L. L., Radito, T. A., & Kodora, K. F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Kepuasan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Shopee Food. *Jurnal Socia Akademika*, 8(2), 74–85. <https://aks-akk.e-journal.id/jsa/article/view/196>. Diakses tanggal 28 Mei 2024, pukul 20.10.
- Pradana, W. D., & Bantam, D. J. (2023). Antecedent Dan Konsekuensi Kepercayaan Generasi Z Kepada Pemimpinnya Dalam Lingkungan Kerja Virtual. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Akuntansi (JEBISMA)*, 1(2), 1–10.
- Pratama, K. R., & Ristanto, R. K. (2022). Ini Sebab Harga Makanan di “Ojol Food” Lebih Mahal di Aplikasi Dibanding Resto.
- Pratiwi, R. P., Ekanova, A. P., & Nagari, O. P. (2022). Pengaruh promosi dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan shopeefood di jakarta. 1(2), 18–28.
- Purwanto. (2019). Variabel Dalam Pendidikan. *Teknodik*, 10(18), 1–20. <https://doi.org/10.32550/Teknodik.V0i0.554>
- Rahmawati, H., & Pradana, W. D. (2024). Jurnal Pijar Studi Manajemen Dan Bisnis Perilaku Pembelian *Online* Konsumen Produk Kosmetik : Pendahuluan. 2(4), 366–380.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. Cv Budi Utama. <https://books.google.co.id/books?id=W2vxdwaaqbaj&lpg=PR4&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>. Diakses tanggal 28 Mei 2024, pukul

20.50.

Senggetang, V., Mandey, S. L., & Moniharapon, S. (2019). Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado (*The Influence Of Location, Promotion And Price Perception To Consumer Purchase On Kawanua Emerald City Manado Housing*). *Jurnal EMBA*, 7(1), 881–890. <https://doi.org/10.35794/Emba.V7i1.22916>

Setyo, P. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “*Best Autoworks*.” *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764. www.dawaihati.com

Shopee.co.id. (2022). Deskripsi Shopee Food.

Silva, G. M., Dias, Á., & Rodrigues, M. S. (2022). *Continuity of Use of Food Delivery Apps: An Integrated Approach to the Health Belief Model and the Technology Readiness and Acceptance Model*. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030114>

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.

Syarizka, D. (2021). Persiapan Shopee untuk Terjun ke Layanan Pesan-Antar Makanan Indonesia. *Techinasia*. <https://id.techinasia.com/shopee-terjun-pesan-antar-makanan>

Tendatio, J., Siagian, H., Wildana, T., & Lubis, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Promosi dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee food. 13(01), 19–32.

- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik*.
- Tonce, Y., & Rangga, Y. D. P. (2022). *Minat Dan Keputusan Pembelian : Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk (Konsep Dan Studi Kasus)*. Adab. https://Books.Google.Co.Id/Books/About/Minat_Dan_Keputusan_Pembelian_Tinjauan_M.Html?HI=Id&Id=96nxeeaaqbaj&Redir_Esc=Y. Diakses tanggal 28 Mei 2024, pukul 19.10.
- Ulfa, M. (2023). *Strategi Gojek Lewat Food Delivery Dorong UMKM RI Bangkit Pasca Pandemi*. <https://www.idxchannel.com/market-news/strategi-gojek-lewat-food-delivery-dorong-umkm-ri-bangkit-pasca-pandemi/all>. Diakses tanggal 28 Mei 2024, pukul 21.10.
- Utami, M. A. T., & Astuti, M. E. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Sertifikasi Halal Terhadap Minat Beli Mixue Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Upajiw Dewantara*, 7(2), 55–64.
- Widjojo, H. (2017). *Sari-sari Pemasaran dan Aplikasinya di Dunia Bisnis*. Prasetiya Mulya Publising.
- Yulian, E. A., Prahmadisti, M. S., Maharani, T. Y., & Arafah, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi *Go Food* di Kota Jakarta. *Manajemen Dewantara*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26460/md.v6i1.12008>
- Yunitasari, E., Triningsih, A., & Pradanie, R. (2020). *Analysis of Mother Behavior Factor in Following Program of Breastfeeding Support Group in the Region of Asemrowo Health Center, Surabaya*. *NurseLine Journal*, 4(2), 94. <https://doi.org/10.19184/nlj.v4i2.11515>
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). *Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam*

Pengujian Hipotesis Penelitian. *JIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>