

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Struktural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. ANDL.
- Achmad Andryanto, D. N. (2015, November 02). *34PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN(STUDI KASUS: ABC.COM)*. Dipetik November 12, 2021, dari <https://docplayer.info/62435011-Pengaruh-kualitas-layanan-e-commerce-terhadap-kepuasan-pelanggan-studi-kasus-abc-com.html>: <https://docplayer.info/62435011-Pengaruh-kualitas-layanan-e-commerce-terhadap-kepuasan-pelanggan-studi-kasus-abc-com.html>
- Akhmadi, M., & Martini, E. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan aplikasi OVO. *Jurnal Mitra Manajemen*, 708-720.
- Al-dweeri, R., Moreno, A., Montes, F., Obeidat, Z., & Al-dwairi, K. (2018). The effect of e-service quality on Jordanian student's e-loyalty: an empirical study in online retailing. *Jordanian student's e-loyalty: an*, 902-923.
- Alemu, A. (2017). *Assesing The Electronis Service Quality In Selected Dashen Bank Branches*. Diambil kembali dari ST.Mary's University: www.biu.ac.il
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amanda, G. (2021, November 22). *Snapcart: GrabFood Aplikasi Pesan-Antar Paling Diminati*. Dipetik Januari 20, 2022, dari republika.co.id: <https://www.republika.co.id/berita/r2ykql423/snapcart-grabfood-aplikasi-pesan-antar-paling-diminati>
- Amin, M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 280-306.
- Anderson, R., & Srinivasan, S. (2003). E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework, *Psychology & Marketing* Vol. 20(2). *Published online in Wiley Inter Science*, 123-138.
- Anggoro, R., Al Habsi, R., Valio, M., Widiastiwi, Y., & Chamidah, N. (2021). Analisis Sentimen Terkait Layanan Gofood dan Grabfood pada Media Sosial Twitter Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM). *SENAMIKA*, 249-259.
- Anggraeni, N., & Yasa, N. (2012). E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 293-306.
- Anoraga, P. (2009). *Manajemen Binsis*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Astutik, Y. (2020, Maret 10). *Jadi Andalan, Ini 4 Fitur Baru GrabFood*. Dipetik Janurai 21, 2022, dari [cnbcindonesia.com](https://www.cnbcindonesia.com):
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200310175745-37-143879/jadi-andalan-ini-4-fitur-baru-grabfood>
- Azzahra, Q. (2021, April 08). *Bisnis jasa antar makanan melejit kala pandemi*. Dipetik Mei 29, 2022, dari [alinea.id](https://www.alinea.id): <https://www.alinea.id/infografis/bisnis-jasa-antar-makanan-melejit-kala-pandemi-b2c1k92vs>
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research Methods for Business, A Skill-Building Approach*. Hoboken: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- Bressolles, G., Durrieu, F., & Senecal, S. (2014). A consumer typology based on e-service quality and e-satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 889-896.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY NASABAH PENGGUNA MANDIRI ONLINE. *Jurnal Profit UB*, 1.
- Bungin, D. B. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Cahaya, P. (2019, Februari 19). *Millennials Kecanduan Pesan Antar Makanan, Hemat Waktu atau Malas?* Dipetik November 13, 2021, dari [idntimes.com](https://www.idntimes.com):
<https://www.idntimes.com/food/dining-guide/putriana-cahya/millennials-kecanduan-pesan-antar-makanan-hemat-waktu-atau-malas/5>
- Cahyu. (2019, March 09). *Kisah Perjalanan Grab dari Lahir Hingga Jadi Decacorn*. Dipetik January 15, 2022, dari [liputan 6](https://www.liputan6.com):
<https://www.liputan6.com/tekno/read/3912922/kisah-perjalanan-grab-dari-lahir-hingga-jadi-decacorn>
- Chi, S., Jiun, W., & Lin, Y. (2015). Female Online Shoppers: Examining the Mediating Roles of e-Satisfaction and e-Trust on e-Loyalty development. *Internet Research*, 542-561.
- Choiri, E. (2019, Desember 2019). *Sejarah Singkat Internet dan Perkembangannya Sampai Saat Ini*. Dipetik November 24, 2021, dari qwords.com:
<https://qwords.com/blog/sejarah-singkat-internet/>
- Christy, F. E. (2021, Januari 05). *Proyeksi Transaksi E-Commerce 2021*. Dipetik November 12, 2021, dari data.tempo.co:
<https://data.tempo.co/data/1070/proyeksi-transaksi-e-commerce-2021>
- Darojat, N. (2021, Oktober 05). *GrabFood, GoFood, dan ShopeeFood: Persaingan Ketat Dimulai*. Dipetik November 13, 2021, dari kumparan.com:

<https://kumparan.com/nisa-darojat/grabfood-gofood-dan-shopeefood-persaingan-ketat-dimulai-1weLLc2NGvi/1>

- detiknet. (2021, November 16). *inet.detik.com*. Dipetik Maret 17, 2022, dari Aplikasi Grab Sempat Error, Sulit Pesan Ojol dan GrabFood.
- Fundrika, B. (2021, Juni 02). *Selama Pandemi, Jasa Pesan Antar Makanan Pada Gen Z Meningkat*. Dipetik 05 29, 2022, dari suara.com:
<https://www.suara.com/lifestyle/2021/06/02/195311/selama-pandemi-jasa-pesan-antar-makanan-pada-gen-z-meningkat>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed)*. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, n. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grab.com. (t.thn.). *Semua bermula dari sebuah pertanyaan*. Dipetik January 15, 2022, dari Grab.com: <https://www.grab.com/id/brand-story/>
- Gusti, A. (2020, Maret 21). *mediakonsumen.com*. Dipetik Maret 28, 2022, dari Layanan Keluhan Pelanggan Grab yang Menyedihkan:
<https://mediakonsumen.com/2020/03/27/surat-pembaca/layanan-keluhan-pelanggan-grab-yang-menyedihkan>
- Hamdallah, A., & Aulia, P. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA APLIKASI MYINDIHOME. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 154-166.
- Handriano, R., & Mohdari. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MARKETPLACE (STUDI KASUS PELANGGAN TOKOPEDIA). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 102.
- Haryono, S. (2012). *Metodologi Penelitian Manajemen Teori dan Aplikasi*. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.
- Hendra. (2018). PENGARUH E-SERVQUAL DAN E-RECOVERY SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION PADA MARKETPLACE E-COMMERCE DI INDONESIA. *Universitas Sumatera Utara*, 70.
- Hur, Y., Ko, Y. J., & Valacich, J. (2011). A Structural model of the relationship between sport website quality, e-satisfaction, and e-loyalty. *Journal of sport management*, 25(5), 458-473.

- Hussein, M. I. (2017). *A Mixed Methods Approach To Investigate The Electronic Banking Website Service Quality: The case Of Egypt*. Cardiff Metropolitan University.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informatika*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction pada Toko Online BUKALAPAK. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 128-136.
- Jaya, I. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. QUADRANT.
- Jayani, D. (2019, September 26). *Pemesanan Makanan secara Online Makin Digemari*. Dipetik Januari 20, 2022, dari databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/26/pemesanan-makanan-secara-online-makin-digemari#:~:text=Rata%2DRata%20Metode%20Memesan%20Makanan%20Siap%20Santap%20Selama%20Minggu&text=Rata%2Drata%20masyarakat%20membeli%20makanan,2%2C6%20kali%20per>
- Khan, M., Zubair, S., & Malik, M. (2019). An assessment of e-service quality, e-satisfaction and e-loyalty Case of online shopping in Pakistan. *South Asian Journal of Business Studies Vol. 8 No. 3*, 283-302.
- Kolonio, J., & Djurwati, S. (2019). PENGARUH SERVICE QUALITY, TRUST, DAN CONSUMER SATISFACTION TERHADAP CONSUMER LOYALTY PADA CV. SARANA MARINE FIBERGLASS. *Jurnal EMBA*, 831-840.
- Komardi, D., & yudi. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Servis Pada Toko Sinar Surya Motor Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 333-345.
- Koran Jakarta. (2014, Desember 2014). *Trafik Belanja "Online*. Dipetik Desember 27, 2021, dari Koran Jakarta: http://www.koranjakarta.com/?pg=berita_detail&berita_id=25396&menu_id=35
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management. In Fortune (15e ed.)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kristanto, Y. (2021, Maret 08). *Analisis Hubungan E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty Pada Sektor E-Commerce Di Indonesia*. Dipetik Januari 21, 2022, dari dspace.uui.ac.id: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/30448>
- Lidwina, A. (2021, Juni 04). *Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia*. Dipetik November 12, 2021, dari databoks.katadata.co.id:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>

- Lupiyoadi, R., & Ikhsan. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki, F. (2021, Maret 25). *mediakonsumen.com*. Dipetik Maret 17, 2022, dari Grab Food Merchant Tidak Profesional dalam Memberikan Promo: <https://mediakonsumen.com/2021/03/25/surat-pembaca/grab-food-merchant-tidak-profesional-dalam-memberikan-promo>
- Mothersbaugh, D., & Hawkins, D. (2016). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. United States: Mc Graw Hill Education.
- Nemati, B., Gazor, H., MirAshrafi, S., & Nazari, K. (2012). Analyzing e-service quality in service-based website by E-SERVQUAL. *Management Science Letters*, 727-734.
- Neuman, W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Nielsen. (2019, September 19). *10 Alasan Membeli Makanan Secara Online*. Dipetik November 15, 2021, dari databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/>
- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Dompot Digital Dana . *International Journal Administration, Business and Organization*,, 49-58.
- Nugroho, A. (2016). *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Nurchahyo, R. (2020). Pengaruh e-Service Quality terhadap e-Loyalty melalui e-Customer Satisfaction sebagai Intervening pada Pengguna Aplikasi Mobile Apps Studying abroad (Penelitian pada Calon Pelajar yang akan Melanjutkan Studi ke Luar Negeri). *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 86.
- Pasha, M. (2017, April 20). *Simak! 5 Kemudahan Belanja Online untuk Dapatkan Penawaran Terbaik*. Dipetik Januari 20, 2022, dari blog.syarq.com: <https://blog.syarq.com/simak-5-kemudahan-belanja-online-untuk-dapatkan-penawaran-terbaik-5c16bc0ef79a>
- Perwira, B., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia) . *Administrasi Bisnis*, 48.
- Philip, K., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Prayitno. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(3), 321-328.
- Priyoharto, G. (2018, april 18). *Potensi Indonesia Menjadi Raksasa E-commerce*. Dipetik November 12, 2021, dari news.detik.com: <https://news.detik.com/kolom/d-3977361/potensi-indonesia-menjadi-raksasa-e-commerce>
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (t.thn.). The Impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction and Loyalty In Mobile Banking Usage: Case Study Of Thailand. *Polish Journal Of Management Studies*.
- Puspitasari, r., & Aprileny, I. (2019). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PELANGGAN APLIKASI GRAB DI PT SIDO MUNCUL KEBON JERUK). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 17.
- Putri, N., Gunawan, J., & Wibawa, B. (2021). Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Layanan Online Food Delivery di Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL SAINS DAN SENI ITS*, 89.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *metodologi penelitian bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rahayu, N. (2019, Februari 19). *Pertumbuhan E-Commerce Pesat di Indonesia*. Dipetik Januari 20, 2022, dari wartaekonomi.co.id: <https://www.wartaekonomi.co.id/read216302/pertumbuhan-e-commerce-pesat-di-indonesia>
- Ramadhani, F. (2021, Juli 2021). *Ini 5 Faktor Pesatnya Perkembangan E-Commerce di Indonesia*. Dipetik November 12, 2021, dari compas.co.id: <https://compas.co.id/article/perkembangan-e-commerce/>
- Ranjabarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. (2012). Factors Influencing on Customers'E-Satisfaction: A case Studi from iran. *Jurnal of Contemporary research business*, 3(9), 1496-1511.
- Ray, A., Dhir, A., Bala, P., & Kaur, P. (2019). Why do People use Food Deliver Apps (FDA)? A uses and Gratification Theory Perspective. *Journal of Retailing and Consumer Service*, 221-230.
- Raza, S. A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e SERVQUAL model. *TQM Journal*.

- Riyanto, A. D. (2021, Februari 02). *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2021*. Dipetik November 07, 2021, dari andi.link: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS SEM)*. ANDI.
- Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior, Eleventh Edition*. In *Consumer Behavior (Issue 6)*. London: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. (7th ed.)*. New York: Wiley.
- Setyowati, D. (2021, Januari 28). *Peta Persaingan GrabFood dan GoFood di Tengah Kehadiran ShopeeFood*. Dipetik November 13, 2021, dari katadata.co.id: <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/601279c09f33d/peta-persaingan-grabfood-dan-gofood-di-tengah-kehadiran-shopeefood>
- Shared, H. (2019). The Relationship between E-Service Quality and E-Customer Satisfaction: An Empirical Study in Egyptian Banks. *International Journal of Business and Management; Vol. 14, No. 5*, 171-182.
- Sidik, M., & Indrawati. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai variabel Intervening Pengguna Jenius BTPN*. Bandung: Telkom.
- Sjahroeddin, F. (2018). The Role of E-S-Qual and Food Quality on Customer Satisfaction in Online . *Industrial Research Workshop and National Seminar*.
- Sugiyono. (2008). *Metode peneltiain pendidikan (Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R%D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, D. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukma, Y. (2019). *PERKEMBANGAN Ekonomi Digital di Indonesia Strategi dan Sektor Potensial*. (Y. Sukma, Penyunt.) Jakarta, Jakarta, Indonesia: Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika.

- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sunjoyo. (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan kasus)*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Tharanikaran, V., Sritharan, S., & Thusyanthy, V. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking. *International Journal of Business and Management; Vol. 12, No. 4*, 69.
- Ting, O., Ariff, M., Zakuan, N., Sulaiman, Z., & Saman, M. (2016). E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market; Evidence form Malaysia. *Materials Science and Engineering*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tomagola, T. A. (2010). *Dasar-dasar filosofis positivisme, makala pada Pelatihan Penelitian Tenaga Edukatif IAIN se- Indonesia*. Jakarta.
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian untuk skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi-2 Cetakan Ke-13*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyudi, R., & Kusumawardhana, G. (2021). Analisis Sentimen pada review Aplikasi Grab di Google Play Store Menggunakan Support Vector Machine. *JURNAL INFORMATIKA*, 200-207.
- Widodo, T., & Putri, S. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital LinkAja dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Bandung. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, 134-145.
- Wong, J. (2010). *Internet Marketing For Beginners*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Wulandari, D. (2021, November 23). *Aplikasi Pesan-Antar Makanan Banyak Digunakan Konsumen dan Merchant di Indonesia, Siapa Pemenangnya?* Dipetik Januari 21, 2022, dari mix.co.id: <https://mix.co.id/marcomm/news-trend/aplikasi-pesan-antar-makanan-banyak-digunakan-konsumen-dan-merchant-di-indonesia-siapa-pemenangnya/>
- Wuri. (2019, Maret 04). *8 Negara Asia Tenggara yang Bikin Grab Jadi Decacorn Pertama*. Dipetik Januari 21, 2022, dari merdeka.com: <https://www.merdeka.com/teknologi/8-negara-asia-tenggara-yang-bikin-grab-jadi-decacorn-pertama.html>

- Y. Lin, W.C Jiun, & Chi. (2015). Female Online Shoppers : Examining the Mediating Roles of E-Satisfaction and E-Trust on E-Loyalty. *Journal Internet Research*, *IV*(23), 1-20.
- Yanto, F. (2021, Maret 03). *mediakonsumen.com*. Dipetik Maret 17, 2022, dari Kecewa GrabFood, Pesanan Di-cancel Sepihak, Dana Belum Juga Dikembalikan: <https://mediakonsumen.com/2021/03/03/surat-pembaca/kecewa-grabfood-pesanan-di-cancel-sepihak-dana-belum-juga-dikembalikan>
- Yuslianson. (2022, Maret 15). *liputan6.com*. Dipetik Maret 18, 2022, dari Warganet Keluhkan Layanan GrabFood Down: <https://www.liputan6.com/tekno/read/4911812/warganet-keluhkan-layanan-grabfood-down>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. In *Business Horizons* (Seventh Ed, Vol. 51, Issue 3). McGraw-Hill.