

DAFTAR PUSTAKA

- Aksara, D. (2021). *Ada Anggota Baru! Ini Daftar Unicorn Indonesia Paling Update*. Big Alpha. <https://bigalpha.id/news/ada-anggota-baru-ini-daftar-unicorn-indonesia-paling-update>
- Andrews, S. (2009). *Hotel Front Office: A Training Manual* (2nd ed.). McGraw Hill Education (India) Pvt Limited: New Delhi.
- Aria, P. (2021). *Survei KIC:Generasi Z Makin Banyak Adopsi Layanan Digital Kala Pandemi*. Katadata. <https://katadata.co.id/pingitaria/digital/60b77e0be885b/survei-kicgenerasi-z-makin-banyak-adopsi-layanan-digital-kala-pandemi>
- Ariyanti, F. (2018). *Cara Pesan Go Food dari Ponsel Kamu Biar Dapat Makanan Lebih Cepat dan Mudah*. Cermati. <https://www.cermati.com/artikel/cara-pesan-go-food-dari-ponsel-kamu-biar-dapat-makanan-lebih-cepat-dan-mudah>
- Aulia, D. D. (2021). *Riset Ini Nobatkan GoFood Sebagai Layanan Paling Banyak Digunakan*. Detikinet. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5867858/riset-ini-nobatkan-gofood-sebagai-layanan-paling-banyak-digunakan>
- Baraban, R. S., & Durocher, J. F. (2010). *Successful Restaurant Design* (2nd ed.). John Wiley and Sons, Inc: New Jersey.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media: Yogyakarta.
- Dawi, N. M., Jusoh, A., Streimikis, J., & Mardani, A. (2018). The Influence of Service Quality On Customer Satisfaction and Customer Behavioral Intentions By Moderating Role of Switching Barriers in Satelite Pay TV Market. *Journal of Scientific Papers Economy & Sociology*, 11(4).
- Dawit, J. B., & Adem, U. (2018). Study the relationship between service quality and customer satisfaction in private commercial banks of Ethiopia: The case

- of selected private commercial banks at Dire Dawa administration. *SAARJ Journal on Banking & Insurance Research*, 1(3), 5–10.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 130-146.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish: Yogyakarta.
- Fitriani, F. F. (2018). *Presiden Go-Jek: Ada 22 Juta Pengguna Aktif, 30%-40% di Jakarta*. Bisnis.Com.
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20180522/98/798148/presiden-go-jek-ada-22-juta-pengguna-aktif-30-40-di-jakarta>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS)* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hasan, A. (2018). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Media Pressindo: Yogyakarta.
<https://mediakonsumen.com/2022/10/30/surat-pembaca/gojek-tidak-merespons-komplain-biaya-tol-dan-parkir-fiktif>
<https://money.kompas.com/read/2022/06/22/090300426/riset-tenggara-strategis--gofood-jadi-layanan-ofd-terbanyak-diunduh-dan>
- Indrawan, A. F. (2021). *Layanan GoFood Gangguan, Order Makanan Jadi Enggak Bisa*. Voi. <https://voi.id/teknologi/38916/layanan-gofood-gangguan-i-order-i-makanan-jadi-enggak-bisa>
- Iskandar. (2021). *GoFood Vs GrabFood, Mana Yang Paling Banyak Digunakan Orang Indonesia?* Liputan 6.
<https://www.liputan6.com/tekno/read/4493893/gofood-vs-grabfood-mana-yang-paling-banyak-digunakan-orang-indonesia>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks: Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks: Jakarta.

- Kusnandar, V. B. (2021). *Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia#:~:text=Berdasarkan data internetworldstats%2C pengguna internet,mencapai 989%2C08 juta jiwa.>
- Larasati, R. A. (2019). *GoFood Catat Peningkatan Pengguna*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2019/10/04/170949226/gofood-catat-peningkatan-pengguna>
- Permana, A. (2021). *Pelayanan Atas Masalah di Gojek Tidak Profesional*. Media Konsumen. <https://mediakonsumen.com/2021/11/14/surat-pembaca/pelayanan-atas-masalah-di-gojek-tidak-profesional>
- Printing, P. (2021). *Sejarah Singkat Perusahaan Gojek Dan Perkembangannya*. Pranata Printing. <https://www.pranataprinting.com/sejarah-singkat-perusahaan-gojek-dan-perkembangannya/>
- Rangkuti, F. (2016). *Teknik Membedakan Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori & Implementasi*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi: Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat