

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Alma, Buchari (2016). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arianty, N., Andriany, D., & Jasin, H. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi*. Perdana.
- Dharmmesta, Basu Swastha Dan T.Hani Handoko. (2018). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Perencanaan Dan Pengembangan SDM*, Alfabeta, Bandung.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, Imam Dan Ratmono, Dwi. (2017). *Analisis Multivariat Dan Ekonometrika Dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tantri. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Startup.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Strategik* (2nd Ed.). Andi.

Tjiptono, Fandy, Dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian)*, Andi.Yogyakarta.

**Jurnal :**

Arianto, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Roda Hias Serpong. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(1).

Ahmaddien, I., & Widati, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Pelanggan Go Food Melalui Variabel Kepuasan. *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik dan Niaga*, 19(1), 40-45

Bagasworo, W., & Hardiani, V. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Customer Experience Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Di Sisha Cafe Kemang). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal Of Economics, Management And Banking)*, 2(3), 110-118.

Dewi, I. T., & Hasibuan, M. I. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 3(1), 93-103.

Hari Christian Nugroho Et.Al, 2016. “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk. Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sfa Steak & Resto Di Klodran Karanganyar” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* Vol. 16 No. 3: 364 – 371.

Munwaroh, U. L., & Riptiono, S. (2021). Analisis Pengaruh *Cafe Atmosphere*, Kualitas Pelayanan Dan *Customer Experience* Terhadap *Repurchase Intention* Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(5), 1030-1046.

- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Solusi*, 17(3).
- Semuel H Dan Dharmayanti D. 2013. Jurnal Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1*.
- Wahyono, A., & Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 21-33.
- Yunansyah, T. B., & Yahya, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Grabfood (Studi Kasus Mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 9(12).

**Skripsi :**

- Dewi, S. R., & Sumbogo, I. A. (2018). Kajian Tingkat Kepuasan Konsumen Go-Food Di Dki Jakarta, Dengan Tinjauan Pengaruh Bauran Promosi Dan Kualitas Layanan. *In National Conference Of Creative Industry*.
- Taufikurrahman, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Go-Food Di Kota Banjarmasin Pada Saat Pandemi Covid-19 (*Doctoral Dissertation*, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Octavia, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kurir Grabfood Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawan Puskesmas Basuki Rahmad Kota Bengkulu (*Doctoral Dissertation*, Iain Bengkulu).
- Yunita, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Layanan Go Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember) (*Doctoral Dissertation*).

**Website :**

- <https://play.google.com/store/apps/shopee> (Diakses pada 2021)
- [https://instagram.com/shopee\\_id](https://instagram.com/shopee_id) (Diakses pada 2021)