

DAFTAR RUJUKAN

- Adnyana, I. M. J., & Suardana, I. K. P. 2024. "KONSISTENSI LAYANAN INDIHOME DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN PELANGGAN". *Maha Widya Duta: Jurnal Penerangan Agama, Pariwisata Budaya, dan Ilmu Komunikasi*, 8(1), 1-10.
- Afrizal, S. H., & Kirana, D. H. 2026. Analisis Sentimen Pelanggan terhadap Kualitas Layanan GrabFood di Indonesia: Studi Berdasarkan Ulasan Enam Bulan Terakhir. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(3), 19864–19871. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.5481>
- Ahmad. 2025. "Menkomdigi: Indonesia Pengguna Internet Terbesar di Dunia". Hidayatullah.com. Tersedia pada [http: https://hidayatullah.com/berita/2025/02/22/290302/menkomdigi-indonesia-pengguna-internet-terbesar-di-dunia.html](http://https://hidayatullah.com/berita/2025/02/22/290302/menkomdigi-indonesia-pengguna-internet-terbesar-di-dunia.html) (Diakses tanggal 19 Oktober 2025)
- Aprianti, V., & Sarmigi, E. 2025. "The Influence of Service Quality and Product Quality On Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction In Banking Institutions In Sungai Penuh City". *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 13(1), 47-62.
- Drummond, G., dkk. 2008. *Strategic Marketing: Planning and Control*. Edisi ke-3. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen.*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2021. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS 26*. Edisi ke-10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J. F., dkk. 2010. *Multivariate data analysi*. Edisi ke-7. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hamsia, F. M., & Rusni, A. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa PERUMDA Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa". *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*.
- Hennig-Thurau, T., dkk. 2004. "Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet". *Journal of Interactive Marketing*, 18(1), 38-52.
- INDEF. 2022. "Survey results: Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Transportasi dan Logistik Online". Jakarta: *Institute for Development of Economics and Finance*.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Irawan, 2004, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ismagilova, E., dkk. 2020. *The effect of electronic word of mouth communications on intention to buy: A meta-analysis*. *Information Systems Frontiers*, 22(5), 1203-1226.
- Ismagilova, Elvira., dkk. 2017. *Electronic Word Of Mouth in Marketing Context*. Switzerland: Spriger.
- Kasinem. 2020. "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Customer satisfaction* pada Hotel Bukit Sereho Lahat". *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kompas.com. 2023. Apa yang Dimaksud Generasi Digital Native? Ini Penjelasannya. Diakses dari: <https://www.kompas.com/skola/read/2023/06/28/200000969/apa-yang-dimaksud-generasi-digital-native-ini-penjelasannya--?page=all>. (Diakses 7 Juli 2026).
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing* (17th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kusuma, I.G.W., dkk. 2023. "The Influence of Store Atmosphere, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction (Study on Customers Rumah Kopi Nusantara)". Bisma: *Jurnal Manajemen*, 9(1).
- Manik, M.K. 2020. Pengaruh *Social Media Marketing* dan Layanan *Food Delivery* terhadap Tingkat Penjualan pada Usaha Kecil dan Menengah (Studi Kasus pada UKM Mitra Grab di Kota Singaraja). Skripsi Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja.
- Mirawati, Haruna B., & Karma. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan". *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(3), 79–96.
- Mogire, E. & Tchuenchieu Kamgain, A.D. 2025. "Online Food Delivery Platforms and Users' Health: A Bibliometric Review". *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 14(3):644-653.
- Muhamad, Nabilah. 2025. *Consumer Considerations in Choosing Online Food Delivery Apps*. Diakses dari: <https://databoks.katadata.co.id/en/consumerservices/statistics/67fcb4a454912/consumer-considerations-in-choosing-online-food-delivery-apps>. (Diakses 26 Juli 2026).
- Mukminah, M. A. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Yang Dirasakan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Dinasty Han Djaya". *Benefit: Journal of Bussiness, Economics, and Finance*, 3(2), 2268-2280.

- Naomi, L. S. L., & Telagawathi, N. L. W. S. 2023. *Pengaruh E-WOM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan salon Davina di Desa Sumberkima*. Tesis sarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Pangastuti, P., & Tjahjaningsih, T. 2023. "Pengaruh E-WOM dan pengetahuan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan produk Scarlett (Studi pada pelanggan Scarlett di Kota Pati)". *Management Studies and Entrepreneurship Journal*.
- Parasuraman, A., dkk. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.
- Permana, S. H., dkk. 2022. "The Impact of Super Micro Credit on SMEs During the Covid-19 Pandemic". Dalam *Proceedings of the 3rd Borobudur International Symposium on Humanities and Social Science 2021 (BIS-HSS 2021)*, hlm. 66–70. Paris: Atlantis Press.
- Prasetya, G.D., dan Putra, K.E.S. 2025. "Pengaruh *Responsiveness* dan *Quality Product* terhadap *Customer Satisfaction* pada Restoran Sea Sky Lovina Beach Club". *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(2), 74–84.
- Pratama, P. D. A., & Yulianthini, N. N. 2021. "Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan *electronic word of mouth* (E-WOM) terhadap kepuasan pelanggan Grab Food di Bali pada masa pandemi COVID-19". Bisma: *Jurnal Manajemen*.
- Putri, K., dkk. 2020. Pengaruh gaya hidup dan kelompok referensi terhadap keputusan pembelian makanan melalui GrabFood. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Volume 5, Nomor 2.
- Rohman, A., et al. 2024. "Pengaruh *word of mouth* dan *product quality* terhadap kepuasan pelanggan dengan harga sebagai variabel moderasi (Survei pada pelanggan Omah Wedangan di Mojosongo Surakarta)". *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*.
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. 2014. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sari, N. L. P. D. A., & Mayasari, N. M. D. A. 2022. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar". Prospek: *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Stantia, R. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Emotional Factor terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada di CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Statista. 2023. "Media in Indonesia: Statista report". Tersedia pada: URL laporan. (Diakses tanggal 22 Februari 2025)
- Suara.com. 2021. "GoFood dan Kemenparekraf edukasi mitra usaha tentang pentingnya protokol kesehatan". Tersedia pada: <https://www.suara.com/lifestyle/2021/07/02/190640/gofood-dan->

[kemenparekraf-edukasi-mitra-usaha-tentang-pentingnya-protokol-kesehatan](#). (Diakses tanggal 19 Oktober 2025)

- Sugiyono. 2023. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. ISBN 978-602-289-533-6.
- Suhardjo, S., dkk 2023. *Customer Satisfaction with Online Food Delivery Services. Luxury: Landscape of Business Administration*, 1(2), 90-101.
- Suratni, N. L. S., & Mayasari, N. M. D. A. 2021. "Pengaruh promosi dan *service quality* terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Grab-Food pada aplikasi Grab di Singaraja". *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*.
- Susanto. 2018. "ANALISIS PERILAKU KONSUMSI JASA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (Studi pada mahasiswa Universitas Brawijaya yang pernah menggunakan jasa layanan transportasi online yaitu diantaranya Grab, Uber dan Gojek)". *Jurnal Ilmiah Manajemen FEB*.
- Times Higher Education*. 2025. *University Impact Rankings 2025*. Diakses dari: <https://www.timeshighereducation.com/impactrankings>. (Diakses 7 Juli 2026).
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2020. *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Utami, L.P.A., dan Ariasih, M.P. 2025. "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sunscreen Azarine di Kota Singaraja". Prospek: *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2).
- Vabela, M. N. 2024. *The Impact Of Information Quality On Customer Satisfaction: The Mediating Effect Of Customer Perceived Value And Experience Quality From Using The Grab Food Application* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Wardani, N. C., & Fitriadi, I. R. 2025. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lins Kitchen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- We Are Social dan Meltwater. 2023. Digital 2023. Tersedia pada: <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>. (Diakses tanggal 19 Oktober 2025)
- Widyatmoko, A., dkk. 2018. "Pengaruh e-servqual, e-marketing dan E-WOM terhadap kepuasan pelanggan". *Jurnal Seminar Nasional 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman*.
- Yuliyana, P. I., & Susilowati, F. 2021. "Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra toko terhadap kepuasan pelanggan pada masa *new normal* (Studi kasus pada Mirota Kampus Babarsari)". *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*.

- Yurindera, N. 2024. "Dampak Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan pada Layanan Transportasi Ojek Online". *Jurnal Esensi Infokom: Jurnal Esensi Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, 41-47.
- Zaid. 2021. Ekuitas merek dan advokasi pelanggan. *Academia Publication*.
- Zanova, F. A., & Hayati, A. F. 2024. "Pengaruh *brand image* dan *electronic word of mouth* (E-WOM) terhadap *customer satisfaction* pada produk kosmetik Somethinc". *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*.
- Zeithaml, V. A., dkk. 1996. "The Behavioral Consequences of Service Quality". *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

