



DAFTAR PUSTAKA

Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.

Amriani. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Amur, C. M. (2022, March 22). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>

Amur, C. M. (2022a, June 22). *Ini Wilayah Jakarta dengan Penduduk Terbanyak pada 2021*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/ini-wilayah-jakarta-dengan-penduduk-terbanyak-pada-2021>

Anonim. (2021, January 14). *Gojek dan Grab Harap Waspada, ShopeeFood Siap Ekspansi di Indonesia*. Kompas.Com. <https://tekno.kompas.com/read/2021/01/14/09410017/gojek-dan-grab-harap-waspada-shopeefood-siap-ekspansi-di-indonesia?page=all>

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2).

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode penelitian bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.

Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). United Kingdom: Cengage Learning.

Huang, P. L., Lee, B. C. Y., & Chen, C. C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(13–14), 1449–1465. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1372184>

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Jatmiko, L. D. (2021, January 28). *Grab Kuasai Pasar Layanan Pesan-Antar Makanan Kalahkan Gojek*. Teknologi Bisnis. <https://teknologi.bisnis.com/read/20210128/266/1349177/grab-kuasai-pasar-layanan-pesan-antar-makanan-kalahkan-gojek>

Kasmi. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management 15e Global Edition*. Pearson Education Limited.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. England: Pearson Education.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). United Kingdom: Pearson Education Limited.

Krisdayanti, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.

Putra, D. P. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 4(2).

Ramdhani, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Jasa KRL (Kereta Rel Listrik) Commuter Line Jabodetabek*. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Risanto, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan GoFood pada Masa Pandemi COVID-19 di Jakarta*. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.).

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis, Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat.

Widodo, H. W. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di "Nyaman Konveksi")*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yakub, E. M. (2019, September 20). *Kantar: GrabFood adalah platform pesan-antar makanan terbesar di Asia Tenggara*. ANTARA News Bali. <https://bali.antaranews.com/berita/162514/kantar-grabfood-adalah-platform-pesan-antar-makanan-terbesar-di-asia-tenggara>

Zeithaml, V. A., Mary J. B., & Dwayne D. G. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Edisi 7. New York: McGraw-Hill Education.

Zilfia, Y. E. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Melia Ara Di Bandar Lampung*. Universitas Lampung.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie