

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu-bader, s., & jones, t. V. (2021). Statistical mediation analysis using the sobel test and hayes spss process macro. *International journal of quantitative and qualitative research methods*, 9(1), 42–61. <https://ssrn.com/abstract=3799204>
- Adelia, j., & prasastyo, k. W. (2019). Pengaruh service quality, perceived value corporate image, customer satisfaction, pada behavioral intention. *Jurnal bisnis dan akuntansi*, 21 no. 1a-(akreditasi sinta3 sk no.23/e/kpt/2019), 193–202. [Http://jurnaltsm.id/index.php/jba/article/view/756/536](http://jurnaltsm.id/index.php/jba/article/view/756/536)
- Agmasari, s. (2021, september 14). *Menparekraf sebut sektor kuliner sumbang 42 persen pendapatan negara saat pandemi*. Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif (menparekraf).
- Akbar, a. A., djatmiko, t., & mba, i. (2016). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction dan e-customer loyalty pada lazada.co.id. *E-proceeding of management*, 3 no.1, 142–150.
- Amin, m. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International journal of bank marketing*, 34(1), 1–5.
- Andreas, c., & yuniati, t. (2016). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 5 no.5.
- Anggita, i. M. N. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Kementerian kesehatan republik indonesia.
- Annur, c. M. (2022). *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>
- Aprillia, a., & vidyanata, d. (2022). Pengaruh perceived quality dan perceived value of cost terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada fresh.co. *Jembatan: jurnal ilmiah manajemen*, 19 no.1, 199–218.
- Arikunto, s. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka cipta.
- Atmojo, j. J. T., & widodo, t. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer loyalty melalui e-customer satisfaction sebagai variabel intervening pada aplikasi tiket . Com the effect of e-service quality on e-customer loyalty through e-customer satisfaction as intervening variables of. *E-proceeding of management*, 8(5), 4519–4530.
- Budiastuti, d., & bandur, a. (2018). *Validitas dan reliabilitas penelitian : dilengkapi analisis dengan nvivo, spss, dan amos* (asli). Mitra wacana media.
- Carrie, k., & hariyanto, o. I. . (2021). Analisis pengaruh komponen kognitif, konatif, dan afektif terhadap niat berkunjung kembali pada restoran cepat saji di kota batam. *Journal of business management education*, 6 no.3.
- Christie, f. (2021). Pengaruh e-service quality dan food quality terhadap e-customer

- loyalty melalui e-customer satisfaction pada toko online makanan nanda's kitchen di instagram. *Agora*, 9 no.2.
- Dalati, s., & hamwi, s. E. Al. (2016). Sustainable development in higher education through service quality and price fairness: empirical evidence from private universities in syria. *Entrepreneurship and sustainability issues*, 4(1), 25–38.
- Dihni, v. A. (2022). *Riset: grabfood kalah populer dibandingkan gofood dan shopeefood*. Databoks.
- Dimiyati, m. (2018). *Pendekatan hayati: strategi pemasaran untuk menghadapi persaingan yang dinamis*. Mitra wacana media.
- Evirasanti, m., rahyuda, k., & yasa, n. N. K. (2016). Pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan dan behavioral intentions (studi di métis restaurant). *E-jurnal ekonomi dan bisnis universitas udayana*, 5(12), 4331–4358.
- Febriani, n. S., dewi, w. W. A., & avicenna, f. (2020). Perilaku konsumen terhadap kualitas e-service pada e-commerce. *Ultimacomm: jurnal ilmu komunikasi*, 12(2), 240–261. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v12i2.1533>
- Febrini, i. Y., widowati, r., & anwar, m. (2019). Pengaruh experiential marketing terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang di warung kopi klotok, kaliurang, yogyakarta. *Jurnal manajemen bisnis*, 10 no.1(<https://doi.org/10.18196/mb.10167>), 35–54.
- Ferrell, o. C., hirt, g., & ferrel, l. (2019). *Business foundations: a changing world* (12th ed.). Mcgraw-hill education.
- Fian, j. Al, & yuniati, t. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan auto 2000 sungkono surabaya. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 5 no.6.
- Filbert, m., & wulandari, a. (2018). Analisa penerapan e-commerce pada ukm keykey frozen food cimahi tahun 2018. *E-proceeding of applied science*, 4 no. 3, 765.
- Gan, c., & wang, w. (2017). The influence of perceived value on purchase intention in social commerce context. *Internet research*, 27(4), 772–785. <https://doi.org/10.1108/intr-06-2016-0164>
- García-fernández, j., gálvez-ruíz, p., fernández-gavira, j., vélez-colón, l., pitts, b., & bernal-garcía, a. (2018). The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. *Sport management review*.
- Ghozali, i. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program ibm spss 23* (cet. Viii). Semarang badan penerbit universitas diponegoro.
- Ghozali, i. (2017). *Model persamaan struktural konsep dan aplikasi dengan program amos 24 update bayesian sem edisi 7* (7th ed.). Universitas diponegoro.
- Ghozali, i. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss* (9th ed.). Badan penerbit universitas diponegoro.
- Hair, j. F., hult, g. T. M., ringle, c. M., & sarstedt, m. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (pls-sem)* (second edi). Sage publications, inc.

- Hair, j. F., hult, g. T. M., ringle, c. M., & sarstedt, m. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (pls-sem) second edition* (second edi). Sage publications, inc.
- Halimah, w., hidayat, n., & fidhyallah, n. F. (2021). Pengaruh kualitas makanan, nilai yang dirasakan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan layanan pemesanan makanan online pizza pesan antar. *Jurnal bisnis, manajemen, dan keuangan*, 2 no.2.
- Handayani. (2021). *Kota jakarta dikenal dengan sebutan kota metropolitan*. Ruangguru.
- Harahap, d. (2022, june 23). *Strategi cloud kitchen permudah ekspansi bisnis kuliner umkm di tanah air*. Media indonesia. <https://mediaindonesia.com/weekend/501419/strategi-cloud-kitchen-permudah-ekspansi-bisnis-kuliner-umkm-di-tanah-air#:~:text=cloud kitchen merupakan ruang dapur,yang berfungsi dari satu dapur>
- Hardani, andriani, h., ustiawaty, j., utami, e. F., istiqomah, r. R., fardani, r. A., sukmana, d. J., & auliya, n. H. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Cv. Pustaka ilmu group.
- Hariyanto, k. (2017). Analisa pengaruh service quality, food quality dan perceived value terhadap customer loyalty konsumen restaurant boncafe manyar kertoarjo surabaya dengan customer satisfaction sebagai variable intervening. *Jurnal strategi pemasaran*.
- Hastuti, r. K. (2020, march 28). *Asa merchant grabfood di tengah perang lawan corona*. Cnbc indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200328135311-37-148155/asa-merchant-grabfood-di-tengah-perang-lawan-corona>
- Hernando, h., & gunawan, w. H. (2021). Loyalty among online food delivery customers: extended scale of e-service quality. *Jurnal manajemen maranatha*, 20 no.2, 167–174.
- Hertanto, e. (2017). Perbedaan skala likert lima skala dengan modifikasi skala likert empat skala. *Metodologi penelitian*.
- Hidayatullah, p., & kawistara, j. K. (2017). *Pemrograman web/ priyanto hidayatullah, jauhari khairul kawistara*. Bandung: informatika.
- Hoffman, k. D., & bateson, j. E. G. (2019). *Services marketing: concepts, strategies, & cases 5th edition*. Cengage learning.
- Ilhamalimy, r. R., & mahaputra, m. R. (2020). Pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu hukum humaniora dan politik*, 1(1), 85–97. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i1>
- Indrasari, m. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo press.
- Islami, b. T. (2021). Pengaruh e-service quality, perceived value terhadap e-customer satisfaction sebagai variabel intervening dan pengaruhnya dengan e-customer loyalty pada pengguna ruang guru. *Fakultas ekonomi dan bisnis*.
- Jeon, m. M., & jeong, m. (2017). Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International journal of contemporary hospitality*

- management*, 29(1), 438–457.
- Kant, r., & jaiswal, d. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction. *International journal of bank marketing*, 35(3), 411–430. <https://doi.org/10.1108/ijbm-04-2016-0051>
- Karim, r. (2021). *Pengertian objek penelitian: jenis, prinsip dan cara menentukan*. Deepublish.
- Kharisma, f. N., & hidayat, a. (2018). Analisis pengaruh service quality dan perceived value terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan go-jek di yogyakarta. *Jurnal universitas islam indonesia*.
- Kolonio, j., & soepeno, d. (2019). Pengaruh service quality, trust, dan consumer satisfaction terhadap consumer loyalty pada cv. Sarana marine fiberglass. *Jurnal emba*, 7 no.1, 831–840.
- Komala, c. C., norisanti, n., & ramdan, a. M. (2019). Analisis kualitas makanan dan perceived value terhadap kepuasan konsumen pada industri rumah makan. *Jurnal riset inspirasi manajemen dan kewirausahaan*, 3 no.2.
- Kotler, p., & keller, k. L. (2016). *Marketing managemen* (15th ed.). Pearson education.
- Kotler, p., & keller, k. L. (2018). *Manajemen pemasaran (s.e. adi maulana)* (13th ed.). Erlangga.
- Kriyantono, r. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi: kuantitatif dan kualitatif (disertai contoh praktis)* (2nd ed.). Kencana prenada media group.
- Kunadi, e. F., & wuisan, d. S. . (2021). Pengaruh e-service quality dan food quality terhadap customer loyalty pengguna gofood indonesia yang dimediasi oleh perceived value dan customer satisfaction. *Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi*, 8 no.1, 141–162.
- Kusnandar, v. B. (2022, august 8). *Ini 10 wilayah paling padat penduduk di indonesia*. Badan pusat statistika. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/08/ini-10-wilayah-paling-padat-penduduk-di-indonesia#:~:text=berikut daftar lengkap kepadatan penduduk,banten%3a 1.248 jiwa%2fkm>
- Leavy, p. (2017). *Research design : quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approache*. The guilford press.
- Librianty, a. (2019, september 20). *Grabfood klaim jadi platform pengiriman makanan terbesar di asia tenggara*. Liputan6. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4067695/grabfood-klaim-jadi-platform-pengiriman-makanan-terbesar-di-asia-tenggara>
- Liu, w. K., lee, y. S., & hung, i. M. (2017). The interrelationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: examination of the fast-food industry. *Journal of foodservice business research*, 20(2), 146–162. <https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1201644>
- Malhotra, n. K., & dash, s. (2016). *Marketing research : an applied orientation* (7th ed.). Pearson india education services.
- Malhotra, n. K., nunan, d., & birks, d. F. (2017). *Marketing research an applied*

- approach fifth edition* (fifth edit). Pearson education limited.
- Malik, f. (2021). Tinjauan terhadap teori positivisme hukum dalam sistem peradilan pidana indonesia. *Jurnal pendidikan kewarganegaraan undiksha*, 9 no.1, 188–196.
- Manzilati, a. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif: paradigma, metode dan aplikasi*. Universitas brawijaya press.
- Mardiatmoko, g. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda ( studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [ canarium indicum l .]) The importance of the classical assumption test in multiple linear regression analysis ( a case study of. *Jurnal ilmu matematika dan terapan*, 14(3), 333–342.
- Moleong, l. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. Pt. Remaja rosdakarya offset .
- Mulyasari, a. (2018). Pengaruh indeks pembangunan manusia dan angkatan kerja terhadap produk domestik regional bruto. *Economics development analysis journal*, 5(4), 368–376. <https://doi.org/10.15294/edaj.v5i4.22174>
- Nardi, p. (2018). *Doing survey research: a guide to quantitative research methods* (4th ed.). Routledge.
- Notoatmodjo, s. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka cipta.
- Nurchayadi, g. (2021, october 22). *Riset : 74,5 % konsumen lebih banyak berbelanja online daripada offline*. Media indonesia. <https://mediaindonesia.com/ekonomi/441793/riset-745-konsumen-lebih-banyak-berbelanja-online-daripada-offline>
- Nuridin, i., & hartati, s. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media sahabat cendekia .
- Oscar, y., & keni. (2019). Pengaruh brand image, persepi harga, dan service quality terhadap keputusan pembelian konsumen. *Jurnal muara ilmu ekonomi dan bisnis*, 3 no.1, 20–28.
- Pahlevi, r. (2022). *Survei: nilai transaksi gofood lebih besar dari shopeefood dan grabfood*. Databoks.
- Pee, l., jiang, j., & klein, g. (2019). E-store loyalty: longitudinal comparison of website usefulness and satisfaction. *International journal of market research*.
- Pham, q. T., tran, x. P., misra, s., maskeliūnas, r., & damaševičius, r. (2018). Relationship between convenience, perceived value, and repurchase intention in online shopping in vietnam. *Sustainability*, 10(1), 156.
- Pudjarti, s., nurchayati, n., & dwi putranti, h. R. (2019). Penguatan kepuasan model hubungan e-service quality dan e-loyalty pada konsumen go-jek dan grab. *Sosiohumaniora*, 21(3), 237–246. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491>
- Puriwat, w., & tripopsakul, s. (2017). The impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty in mobile banking usage: case study of thailand. *Polish journal of management studies*, 15(2), 183–193.
- Putri, y. L., & utomo, h. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal among makarti*,

10 no.19.

- Ria. (2022, august 4). *Pentingnya pemerataan akses internet menurut ketua askompsi. Babelprov.* [https://babelprov.go.id/berita\\_detil/pentingnya-pemerataan-akses-internet-menurut-ketua-askompsi](https://babelprov.go.id/berita_detil/pentingnya-pemerataan-akses-internet-menurut-ketua-askompsi)
- Riza, s., & sutopo. (2017). Analisis pengaruh e-service quality, kualitas informasi dan persepsi kemudahan terhadap e-loyalty dengan e-satisfaction sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan lazada indonesia). *Diponegoro journal of management*, 6 no.4.
- Rizkinaswara, I. (2020). *Ekonomi digital jadi penopang perekonomian di tengah pandemi.* Kementerian kominfo. <https://aptika.kominfo.go.id/2020/09/ekonomi-digital-jadi-penopang-perekonomian-di-tengah-pandemi/>
- Rohadi, e., noor, s. A., & nuzula, m. I. F. (2020). Analisa hasil klasifikasi seminar dan inferensial. *Seminar informatika aplikatif polinema (siap)*, 58–63.
- Saleky, s. R. J. (2019). *Determinan loyaltitas pelanggan jasa angkutan udara di kota ambon (studi komparasi pada penerbangan domestik).* <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/371/>
- Salsabilah, & titah. (2017). Pengaruh food quality, dining atmosphere, dan kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan café ria djenaka shining batu. *Jurnal administrasi bisnis.*
- Sanaky, m. M., saleh, I. M., & titaley, h. D. (2021). Analisis faktor-faktor keterlambatan pada proyek pembangunan gedung asrama man 1 tulehu maluku tengah. *Jurnal simetrik*, 11(1), 432. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sari, n., & siregar, a. P. (2019). Pengaruh food quality, price, service quality dan perceived value terhadap customer loyalty pada restoran aneka rasa jambi dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening. *Jurnal manajemen dan sains*, 4(2), 368–374.
- Sasano, i., jubaedi, a. D., novitasari, d., wiyono, n., riyanto, oktabrianto, jainuri, & waruwu, h. (2021). The impact of e-service quality and satisfaction on customer loyalty: empirical evidence from internet banking users in indonesia. *The journal of asian finance, economics and business*, volume 8(4), 465–473.
- Sayyida, & alwiyah. (2018). Perkembangan structural equation modeling (sem) dan aplikasinya dalam bidang ekonomi. *Jurnal bisnis & akuntansi*, 8(1), 10–26.
- Sekaran, u., & bougie, r. (2016). *Research methods for business: a skill building approach, 7th edition* (7th ed.). Wiley.
- Sekaran, u., & bougie, r. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis* (6th ed.). Salemba empat.
- Sinambela, I. P. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif: teoretik dan praktik.* Pt raja grafindo persada.
- Smeru. (2020). *Studi dampak sosial-ekonomi pandemi covid-19 di indonesia.* Smeru research institute. <https://smeru.or.id/id/research-id/studi-dampak-sosial-ekonomi-pandemi-covid-19-di-indonesia>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d.* Alfabeta bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d.* Alfabeta. Cv.

- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif* (cet. 1). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif r&d*. Alfabeta.
- Suhartanto, d., ali, m. H., tan, k. H., sjahroeddin, f., & kUSDIBYO, I. (2019). Loyalty toward online food delivery service: the role of e-service quality and food quality. *Journal of foodservice business research*, 22 no.1(<https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1546076>), 81–97.
- Tamia, m., & soediono, w. (2019). Service quality, customer service quality, customer satisfaction, dan corporate image terhadap customer loyalty pada klinik kecantikan di jakarta. *Media bisnis*, 11 no.2(<https://doi.org/10.34208/mb.v11i2.941>).
- Tjiptono, f. (2017). *Service quality and satisfaction* (keempat). Andi.
- Tjiptono, f. (2019). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Uddin, m. B. (2019). Customer loyalty in the fast food restaurants of bangladesh. *British food journal*.
- Wati, w. T., aprileny, i., & emarawati, j. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan promosi terhadap loyalitas pelanggan the media hotel & towers jakarta. *Jurnal akuntansi dan manajemen*, 17 no.2, 39–47.
- Who. (2020). *Coronavirus disease 2019 (covid-19) situation report-94*.
- Winarjo, h., & Japrianto, e. (2017). *Pengaruh food quality dan atmosphere terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada café intro di surabaya*. 1–6.
- Wirtz, j., & Lovelock, c. (2021). *Services marketing: people, technology, strategy*, 9th edition (9th ed.). World scientific publishing company.
- Yulianti, b. A., & satya, i. (2021). *Pengaruh e-service quality, food quality, dan customer satisfaction melalui perceived value terhadap behavioral intention pada pelanggan gofood di wilayah DKI Jakarta*. 19(desember), 314–326. <https://www.gojek.com/>
- Zainal, n. F. (2020). Pengukuran, assessment dan evaluasi dalam pembelajaran matematika. *Jurnal pendidikan matematika*, 3 no.1, 8–26.