

DAFTAR PUSTAKA

- Albirruni, R. A. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kasus Jasa Pengiriman Anter Aja Surabaya). *Jurnal Ilmi Dan Riset Manajemen*, 12(10), 225–244. [http://eprints.umg.ac.id/574/%0Ahttp://eprints.umg.ac.id/574/3/BAB II.pdf](http://eprints.umg.ac.id/574/%0Ahttp://eprints.umg.ac.id/574/3/BAB%20II.pdf)
- Amelia, D., Karina, Simatupang, N., Sinuraya, B. J., & Rahmat. 2021. Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. JNE Cabang Medan. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 11–24.
- Arsyad, M. R. P. S. 2023. Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 183–197. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i1.1034>
- Burhanudin. 2018. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat*. 10(1), 75–86.
- Chaniago, H. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan harga pada Loyalitas Konsumen nano Store. *Internarional Journal Administration, Business and Organization*, 1(2), 59–69.
- Efendi, S. N., Zulfauzi, & Satrianansyah. 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood Dilingkungan Universitas Bina Insan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 7(1), 471–482.
- Fahmi, M. 2017. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Tribun Medan. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 1(1), 65–72.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. 2019. Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Deepublish CV Budi Utama. Yogyakarta
- Fatlahah, A. 2013. Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian es krim Wall's Magnum. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2), 472–485. <http://swa.co.id/listed->
- Firmansyah, A. 2016. Buku Komunikasi Pemasaran. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August). CV. Penerbit Qiara Media. Pasuruan
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Mutivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, I. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*,

3(2), 456. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6387>

- Kasmir. 2010. *Pengantar Manajemen Keuangan* (1st ed.). Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Keller, K. L. 2003. Brand Synthesis: The Multidimensionality Of Brand Knowledge. *Journal of Consumer Research*, 29(4), 595–600.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. Principle of Marketing. In *Early Greek Mythography, Vol. 1: Texts*. Perason Education Limited. Prentice Hall <https://doi.org/10.1093/oseo/instance.00295839>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Armstrong, G. 2006. *Marketing Management* (12th ed.). Pearson Education Limited. Prentice Hall
- Kusuma, W., & Marlina, N. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1174–1180.
- Meutia, R. 2018. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga terhadap Perpindahan Merek (Studi Kasus pada Produk Oriflame di Kota Langsa). *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 770–777. <https://doi.org/10.33059/jmk.v6i2.134>
- Nur, H. 2023. *Meningkatkan Kemudahan Hidup dengan GrabFood: Solusi Praktis untuk Pesan Makanan di Era 4.0*. <https://www.kompasiana.com/-7901/64a511da08a8b557fa607164/meningkatkan-kemudahan-hidup-dengan-grabfood-solusi-praktis-untuk-pesan-makanan-di-era-4-0>
- Permana, M. S., & Haryanto, J. O. 2014. Pengaruh Country of Origin, Brand Image Dan Persepsi Kualitas Terhadap Intensi Pembelian. *Jurnal Manajemen*, 18(3), 365–380.
- Pertiwi, W. K., & Clinton, B. 2022. *Saat Pengguna GoFood dan GrabFood Keluhkan Tingginya Selisih Harga di Aplikasi dengan Resto*. <https://tekno.kompas.com/read/2022/06/27/08000067/saat-pengguna-gofood-dan-grabfood-keluhkan-tingginya-selisih-harga-di-aplikasi>
- Pradina, S. S., & Rismawati. 2024. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Customer Satisfaction Pada Aplikasi Zalora Indonesia. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 13(2), 161–177.
- Rahardjo, D. T., & Yulianto, A. E. 2021. Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Setan Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(8), 1–18.
- Rezki, M., Sukmawati, L., Elbiansyah, & Riyana, D. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Jasa Transportasi Ojek. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(1), 50–57.
- Sadewa, H. 2019. Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

Sustainability (Switzerland), 11(1), 1–14.

- Santika, K. J., & Kastawan, M. 2019. Peran Brand Image Dalam Mediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang. *E-Jurnal Manajemen*, 8(10), 6139–6158.
- Sari, I. D. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Mitra Cendikia Press. Yogyakarta
- Sianipar, G. J. .2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Grabbike Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 19(2), 183–196. <https://doi.org/10.54367/jmb.v19i2.576>
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. 2018. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia (JSMBI)*, 8(2), 244–259. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1792/1474>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sumarsid, & Paryanti, B. A. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Wibowo, A. 2022. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cold N Brew Di Surakarta. *Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 9.
- Wijaya, A. 2024. *Apa Saja Kelebihan dan Kekurangan Online Food Delivery?* <https://www.kreditpintar.com/education/7-keuntungan-dan-kerugian-menggunakan-food-delivery>