

## References

- Anandya, D. (2021). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, AND CUSTOMER TRUST TOWARDS CUSTOMER LOYALTY ON ONLINE TRANSPORTATION GOJEK IN SURABAYA. *Journal of Management and Business*, 20(1). <https://doi.org/10.24123/jmb.v20i1.514>
- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (1st ed.). ANDI.
- Aldi. (2021, June 4). *Konsumen GrabFood Sesalkan Pelayanan Tak Sebanding dengan Tarif Tambahan*. <https://www.ayobandung.com/nasional/pr-79725575/konsumen-grabfood-sesalkan-pelayanan-tak-sebanding-dengan-tarif-tambahan?page=2>
- Annur, C. M. (2022a, March 22). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2022/03/23/Ada-2047-Juta-Pengguna-Internet-Di-Indonesia-Awal-2022>.
- Annur, C. M. (2022b, June 16). *Survei: Layanan GoFood Dinilai Unggul dari GrabFood dan ShopeeFood*. [Databoks.Katadata.Co.Id. https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/survei-layanan-gofood-dinilai-unggul-dari-grabfood-dan-shopeefood](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/survei-layanan-gofood-dinilai-unggul-dari-grabfood-dan-shopeefood)
- Aprilianto, B., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Sarjanawiyata Tamansiswa, U. (n.d.). *Pengaruh Commitment, Trust terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bento Kopi Yogyakarta) Henny Welsa (2) Ida Bagus Nyoman Udayana (3) (1)(2)(3). 4(1), 1–11*. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1>
- Azanella. (2020, March 17). *Soal Biaya Pemesanan di Layanan GrabFood, Ini Penjelasan Pihak Grab Artikel ini telah tayang di Soal Biaya Pemesanan di Layanan GrabFood, Ini Penjelasan Pihak Grab*. Kompas.Com.

- <https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/17/133000765/soal-biaya-pemesanan-di-layanan-grabfood-ini-penjelasan-pihak-grab?page=all>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Burhan F.A. (2021, June 5). *Gojek dan Grab Bidik Pasar Gen Z untuk Layanan Pesan-antar Makanan*. <https://katadata.co.id/Yuliawati/Digital/60ba232043207/Gojek-Dan-Grab-Bidik-Pasar-Gen-z-Untuk-Layanan-Pesan-Antar-Makanan>.
- databoks.katadata.co.id. (2020, October 22). *Survei MarkPlus: Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkat saat Pandemi*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi>
- databoks.katadata.co.id. (2021, January 21). *Indonesia Pasar Terbesar Layanan Pesan-Antar Makanan Daring di Asia Tenggara*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/22/indonesia-pasar-terbesar-layanan-pesan-antar-makanan-daring-di-asia-tenggara>
- data.boks.katadata.co.id. (2022, March 23). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>
- databoks.katadata.co.id. (2022, June 16). *Survei: Nilai Transaksi GoFood Lebih Besar dari ShopeeFood dan GrabFood*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/survei-nilai-transaksi-gofood-lebih-besar-dari-shopeefood-dan-grabfood>
- data.tempo.co. (2021, December 24). *GoFood Platform Pesan Antar Makanan Paling Banyak Digunakan*. <https://data.tempo.co/data/1295/gofood-platform-pesan-antar-makanan-paling-banyak-digunakan>

- Kasmir, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Farhan, M., & Ariyanti, M. (n.d.). *THE EFFECT OF PROMOTION AND QUALITY OF SERVICES ON CONSUMER DECISIONS IN USING SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC (CASE STUDY OF JNE DELIVERY SERVICES) (STUDI KASUS LAYANAN JASA PENGIRIMAN JNE)*.
- Fathan, M. (2022, June 22). *Tren-tren dalam GoFood/GrabFood yang Penting Bagi Digital Marketing*. Ukmindonesia.Id. <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/trentren-dalam-gofoodgrabfood-yang-penting-bagi-digital-marketing>
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01). <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Food.grab.com. (2021, June 22). *Mengapa GrabFood?* <https://food.grab.com/id/en/>
- Garson. (2016). *Partial Least Squares : Regression & Structural Equation Models*. Statistical Publishing Associates.
- Grab.com. (2020, October 9). *Kejar Diskon Kilat 10.10 GrabFood Dulu Sebelum Lanjut Belanja Online!* <https://www.grab.com/id/food-blog/kejar-diskon-kilat-10-10-grabfood/>
- Grab.com. (2021). *Grab Millions of new beginnings ESG Report 2021*. <https://assets.grab.com/wp-content/uploads/media/si/reports/Grab-ESG-Report-2021.pdf>
- Grab.com. (2022, July 21). *Semua bermula dari sebuah pertanyaan*. <https://www.grab.com/id/brand-story/>
- Indrawati. (2017). *PERILAKU KONSUMEN INDIVIDU DALAM MENGADOPSI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI* (N. Falah Atif, Ed.). PT.Refika Aditama.
- Indrawati, (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. PT Refika Aditama.

- Javier. (2021, December 24). *GoFood Platform Pesan Antar Makanan Paling Banyak Digunakan*. Tempo.Co. <https://data.tempo.co/data/1295/gofood-platform-pesan-antar-makanan-paling-banyak-digunakan>
- Jayani. (2021, January 22). *Indonesia Pasar Terbesar Layanan Pesan-Antar Makanan Daring di Asia Tenggara*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/22/indonesia-pasar-terbesar-layanan-pesan-antar-makanan-daring-di-asia-tenggara>
- Juni, D. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV Alfabeta.
- katadata.co.id. (2022, February 23). *Pesan-Antar Makanan Makin Semarak, Grab Merajai Pasar*. <https://katadata.co.id/padjar/digital/6215cc5ff0fad/pesan-antar-makanan-makin-semarak-grab-merajai-pasar>
- Kharisma, F. N. (2018). Analisis pengaruh service quality dan perceived value terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan gojek di Yogyakarta. *Jurnal Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing Management 18th Global Edition* (18th Global Edition). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th Edition* (14th ed.). Prentice-Hall Published.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Global Edition* (15th Global Edition). Pearson Education Limited.
- Kumparan. (2018, April 6). *Saingi Go-Food, Grab Perluas GrabFood ke 26 Kota di Indonesia*. Kumparan. <https://kumparan.com/kumparantech/saingi-go-food-grab-perluas-grabfood-ke-26-kota-di-indonesia/1>
- Laoli. (2020, October 20). *Survei: Di masa pandemi, 85,2% masyarakat gunakan jasa kurir untuk pengiriman barang*. Industri.Kontan.Co.Id. <https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang>

- Latan, H., & Gudono. (2013). *Structural Equation Modeling : Aplikasi Software Tetrad IV*. BPFE.
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/J.AJSL.2019.10.003>
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Maimunah, S. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN. *IQTISHADequity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2). <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- Narimawati, Jonathan Sarwono, Dadang Munawar, & Marlina Budhiningtias Winanti. (2020). *Metode Penelitian dalam Implementasi ragam Analisis*. ANDI.
- Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 68–88. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0118>
- Nasbir, F. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets*.
- Pahlevi. (2022, June 16). *Survei: Nilai Transaksi GoFood Lebih Besar dari ShopeeFood dan GrabFood*. Databoks. *Survei: Nilai Transaksi GoFood Lebih Besar dari ShopeeFood dan GrabFood*
- Imam Ghozali, & Hengky Latan, S. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang.
- Razak, I. , N. N. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 30.
- Riduwan, & Sunarto. (2015). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. CV Alfabeta.

- Ristiyani, E., & Setyawati, H. A. (2019). PENGARUH SERVICE QUALITY, TRUST TERHADAP CUSTOMER SATISFACTIONS SERTA DAMPAKNYA PADA REPATRONAGE INTENTIONS PADA LAZADA (STUDI PADA PENGGUNA LAZADA DI KECAMATAN KEBUMEN). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 1(1), 92–100. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v1i1.394>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rizaty. (2022, January 31). *Tertinggi di Asia Tenggara, Nilai Transaksi GrabFood Lampau GoFood dan ShopeeFood pada 2021*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/31/tertinggi-di-asia-tenggara-nilai-transaksi-grabfood-lampau-gofood-dan-shopeefood-pada-2021/>
- Romindo, Muttaqin, Didin Hadi Saputra, Deddy Wahyudin Purba, M. Iswahyudi, Astri Rumondang Banjarnahor, Aditya Halim Perdana Kusuma, Faried Effendy, Oris Krianto Sulaiman, & Janner Simarmata. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research* (pp. 1–40). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8\\_15-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-1)
- Nuridin & Imanda, N. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK FASHION PADA ONLINE SHOP YELLOW FACY JEANS MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.218>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 7th Edition* (7th ed.). Wiley&Sons.

- Sekaran, Uma. (2014). *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Ed. 4, Buku 1)* (4th ed.). Salemba Empat.
- Suarti, N. B. (n.d.). *Elemen service quality yang berdampak pada kepuasan pelanggan*. 18(2), 2021–2274. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Sucahyo M.W. (2017). PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PT. XYZ. <https://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen-Pemasaran/Article/View/5137>, 4(1).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sujarweni. (2018). *Panduan Mudah Olah Data Struktural Equation Modeling (SEM) Dengan Lisrel*. Pustaka Baru Press.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. (3rd ed.). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Edisi Pertama, (3rd ed.). CV Andi Offset.
- transonlinewatch.com. (2019, December 6). *Sistem 'Double Order' GrabFood Dikeluhkan Customer, Akhirnya Masak Mie Instan dan Pesanan Belum Juga Datang*. <https://www.transonlinewatch.com/sistem-double-order-grabfood-dikeluhkan-customer-akhirnya-masak-mie-instan-dan-pesanan-belum-juga-datang/>
- Uzir, M. U. H., al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value

- and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Pertiwi, W.K. (2021, January 14). *Gojek dan Grab Harap Waspada, ShopeeFood Siap Ekspansi di Indonesia*. Pemilu.Kompas.Com. <https://pemilu.kompas.com/read/2021/01/14/09410017/gojek-dan-grab-harap-waspada-shopeefood-siap-ekspansi-di-indonesia>
- Yen, Y. S. (2013). Exploring Perceived Value in Social Networking Sites: The Mediation of Customer Satisfaction. *International Journal of Computer and Information Technology*, 3(2), 386–393.
- Yesidora, A. (2021, December 1). *Transformasi Grab, dari Tugas Kuliah Anthony Tan Menjadi Decacorn*. Katadata.Co.Id. <https://katadata.co.id/intannirmala/ekonopedia/61a624082c657/transformasi-grab-dari-tugas-kuliah-anthony-tan-menjadi-decacorn>
- Yuslianson. (2022, March 15). *Warganet Keluhkan Layanan GrabFood Down*. Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4911812/warganet-keluhkan-layanan-grabfood-down>
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J.C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods* (9th ed.). South-Western.