

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyasa, E. (2023). *Pengaruh Konformitas Terhadap Impulsive Buying Pada Dewasa Awal yang Tergabung ke dalam Fandom NCTZEN* (Perorangan). Universitas Informatika Dan Bisnis Indonesia (UNIBI), Bandung.
- Albi, K. (2020). Pengaruh Pemasaran Digital dan Suasana Toko Terhadap Minat Beli di Kedai Kopi S. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi* , 3(1), 21–30. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.116>
- Alma, B. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Revisi). Bandung: ALFABETA.
- Aria, P. (2021, June 2). Survei KIC:Generasi Z Makin Banyak Adopsi Layanan Digital Kala Pandemi. Retrieved from Katadata Insight Center (KIC) website: <https://katadata.co.id/digital/e-commerce/60b77e0be885b/survei-kicgenerasi-z-makin-banyak-adopsi-layanan-digital-kala-pandemi>
- Ashoer, M., Taufan, R. R., Syahnur, M. H., & Arumbarkah, A. M. (2020). Determinants of Consumers' E-satisfaction in E-commerce Website: Role of E-service Quality Dimensions. *The International Journal of Business & Management*, 8(2), 113–118. <https://doi.org/10.24940/theijbm/2020/v8/i2/bm2002-050>
- Azi, I. N. (2023). *Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan TIKET.COM di DKI JAKARTA* (Perorangan). Telkom University.
- Dewi, A. N. (2023). Apakah Gen Z Itu? Ini Penjelasan dan Karakteristiknya. Retrieved from merdeka.com website: <https://www.merdeka.com/jabar/apakah-gen-z-itu-ini-penjelasan-dan-karakteristiknya-49961-mvk.html?screen=29>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Hamzah, S. A. (2023). *Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen ShopeeFood di Indonesia* (Perorangan, Telkom University). Telkom University. Retrieved from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/197441/slug/pengaruh-harga-dan-promosi-terhadap-loyalitas-konsumen-shopeefood-di-indonesia.html>
- Hanura, F. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty Pada Layanan Grabfood (Studi Kasus Pada Pelanggan Grabfood di*

Jakarta) (Perorangan, Telkom University). Telkom University. Retrieved from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/180352/slug/pengaruh-e-service-quality-terhadap-e-satisfaction-dan-e-loyalty-pada-layanan-grabfood-studi-kasus-pada-pelanggan-grabfood-di-jakarta-.html>

Indrasari, Dr. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS .

Juan, P. H., Junqiao, Q., Selvam, R., & Dandamudi, S. (2023). The Study of The Factors Influencing Consumers' Satisfaction in Shopee. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific (IJTHAP)*, 6(1), 36–48. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v6i1.217>

Julia, R. (2022). *Pengaruh Celebrity Worship Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Nature Republic Aloe Vera Soothing Gel Pada Remaja yang Tergabung dalam Fandom EXO-L dan NCTZEN di Indonesia* (Perorangan). Universitas Informatika Dan Bisnis Indonesia (UNIBI), Bandung.

Khan, M. A., Zubair, S. S., & Malik, M. (2019). An assessment of e-service quality, e-satisfaction and e-loyalty: Case of online shopping in Pakistan. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3), 283–302. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-01-2019-0016>

Koay, K. Y., Cheah, C. W., & Chang, Y. X. (2022). A model of online food delivery service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a combination of PLS-SEM and NCA approaches. *British Food Journal*, 124(12), 4516–4532. <https://doi.org/10.1108/BFJ-10-2021-1169>

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management, 16/E. Global Edition* (16th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.

Kusumawardhani, S. (2022). *Survei Persepsi & Perilaku Konsumsi Online Food Delivery (OFD) di Indonesia*. Retrieved from <https://tenggara.id/portfolio/Online-Food-Delivery-OFD-Consumption-Behavior-and-Perception-Survey-in-Indonesia>

Laksita, A. S. (2021). *Pengaruh Harga dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka di Yogyakarta* (Perorangan, Telkom University). Telkom University. Retrieved from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/171590/slug/pengaruh-harga-dan-e-service-quality-terhadap-kepuasan-pelanggan-traveloka-di-yogyakarta.html>

Liana, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Jabodetabek* (Perorangan, Telkom University). Telkom University. Retrieved from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/181182/slug/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-harga-terhadap-kepuasan-pelanggan-gojek-di-jabodetabek.html>

- Momentum Works. (2024). *Food delivery platforms in Southeast Asia 2024*. Retrieved from <https://momentum.asia/product/food-delivery-platforms-in-sea-2024/>
- Nandy. (2021). Pendiri Shopee dan Kisah Perjalanan Karirnya. Retrieved April 16, 2024, from Gramedia Blog website: <https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-shopee/>
- Pertiwi, W. K., & Nistanto, R. K. (2021). ShopeeFood Buka Lowongan Mitra Driver di Indonesia? Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul “ShopeeFood Buka Lowongan Mitra Driver di Indonesia?” Retrieved from KOMPAS.COM website: <https://tekno.kompas.com/read/2021/01/14/13090087/shopeefood-buka-lowongan-mitra-driver-di-indonesia>
- PR Wire. (2023). Sambut Hari Pelanggan Nasional, ShopeeFood Hadirkan Penawaran Super bagi Pengguna. Retrieved from ANTARA website: <https://www.antarane.ws.com/berita/3705069/sambut-hari-pelanggan-nasional-shopeefood-hadirkan-penawaran-super-bagi-pengguna>
- Pramuditha, R., Hidayah, S., & Indriastuti, H. (2021). Pengaruh E-Kualitas Layanan, E-Kepercayaan Dan E-Harga Terhadap E-Kepuasan Dan E-Loyalitas Konsumen. *SOSAINS*, 1(10), 1369–1376.
- Pratama, Y., Dr. Fachrurazi, Sani, I., Abdullah, M. A. F., Noviany, H., Narulita, S., ... Islam, D. (2023). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran (Analisis dan Strategi di Era Digital)* (1st ed.; M. Silalahi, Ed.). Purbalingga: CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
- Pratiwi, R. R., Pranata, S., & Lukita, C. (2023). Analisis E-Service Quality dan Harga dalam Membangun Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa Universitas Catur Insan Cendekia Pengguna Grab). *Jurnal Witana (JW)*, 01(02), 1–6. Retrieved from <http://jurnalwitana.com/>
- Putri, C. A. (2022). Tarif Tambahan ShopeeFood Sudah Terjadi Sejak 2021. Retrieved from CNBC INDONESIA website: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20221008190438-17-378232/tarif-tambahan-shopeefood-sudah-terjadi-sejak-2021#:~:text=Jakarta%2C%20CNBC%20Indonesia%20%2D%20PT%20Shopee,biaya%20layanan%20senilai%20Rp%206.000.>
- Rahmatika, N., & Ramdani, D. (2021). Kepuasan Konsumen Genarsi Z Pada Pembelian Online. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(2), 88–95.
- Rainer, P. (2023). Sensus BPS: Saat Ini Indonesia Didominasi Oleh Gen Z. Retrieved from GoodStats website: <https://data.goodstats.id/statistic/pierrerainer/sensus-bps-saat-ini-indonesia-didominasi-oleh-gen-z-n9kqv>

- Rakuten Insight. (2023a). *Most used apps for food delivery orders in Indonesia as of April 2023*. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/1149349/indonesia-favorite-food-delivery-apps/>
- Rakuten Insight. (2023b). *Share of respondents who would keep using food delivery apps as often after social distancing measures were lifted due to COVID-19 pandemic in Indonesia as of April 2023*. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/1143130/indonesia-food-delivery-apps-usage-post-covid-19/>
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*, 32(6), 1443–1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Rino, M. M., & Kartika, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pemasaran Digital Terhadap Keputusan Pembelian Bioskop CINEMA XXI (Studi Pada Mahasiswa di D.I Yogyakarta). *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 31–43.
- Riyadi, A. S., Suhud, U., & Usman, O. (2023). *Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty pada Pengguna Tiktok Shop*. 4(1).
- Roisah, R., Ansiya Ahha, Z., & Angliawati, R. Y. (2022). Upaya Meningkatkan E-Satisfaction Melalui E-Trust dan E-Service Quality Pada Pengguna Shopee Kota Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(2), 65. Retrieved from <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>
- Sa'adah, A. N., Rosma, A., & Aulia, D. (2022). Persepsi Generasi Z Terhadap Fitur Tiktok Shop Pada Aplikasi Tiktok. *TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 131–140. Retrieved from <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Sari, L., & Tobing, R. P. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Svod Wetv. *Journal of Educational and Language Research*, 2(1), 147–160.
- Sasongko, G. D. (2023). The Influence of Service Quality, Platform Ease and Price on Shopeefood Customer Satisfaction in Tangerang City. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 2(3), 681–698. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i3.3393>
- Shabrina, V. G. (2019). Pengaruh Revolusi Digital terhadap Pemasaran dan Perilaku Konsumen. *Jurnal Pewarta Indonesia*, 1(2), 131–141. <https://doi.org/10.25008/jpi.v1i2.16>
- Shopee Karier. (n.d.). Tentang Shopee - Karir. Retrieved April 16, 2024, from Shopee Karier website: <https://careers.shopee.co.id/about>

- Sihombing, F. D. R., & Mardhiyah, A. (2023). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood di Kota Medan. *TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1), 68–82. Retrieved from <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. GO-JEK). *JURNAL EKOBIS: EKONOMI, BISNIS & MANAJEMEN*, 10(1), 67–81. Retrieved from <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Subitmele, S. E. (2023, November 6). Gen Z Adalah Generasi yang Terlahir dengan Gadget, Siap-siap Dihadapkan dengan Perubahan. Retrieved from Liputan6.com website: <https://www.liputan6.com/hot/read/5445561/gen-z-adalah-generasi-yang-terlahir-dengan-gadget-siap-siap-dihadapkan-dengan-perubahan>
- Sugito, Suyitno, Y., & Kuntoro. (2019). *Pengaruh Masa Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar di Desa Samudra dan Samudra Kulon*. II(1), 1–18.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.; Sutopo, Ed.). Bandung: ALFABETA.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam, Eds.). Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Suprpti, S., & Suparmi. (2020). *Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction melalui e-Service Quality Pengguna Goride Kota Semarang Development of e-Loyalty and e-Satisfaction through quality of e-Service for GoRide User*. 6(2), 240–255. <https://doi.org/10.31289/jkkm.v6i2.3795>
- Taher, R. A. (2022). *Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap E-Satisfaction Layanan ShopeeFood Pada Generasi Z di Wilayah DKI Jakarta* (Perorangan, Telkom University). Telkom University. Retrieved from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/180533/slug/pengaruh-e-service-quality-dan-promosi-terhadap-e-satisfaction-layanan-shopeefood-pada-generasi-z-di-wilayah-dki-jakarta.html>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (4th ed.; A. Diana, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia. *AGORA*, 6(1), 1–10.
- Utamanyu, R. A., & Darmastuti, R. (2022). Budaya Belanja Online Generasi Z dan Generasi Milenial di Jawa Tengah (Studi Kasus Produk Kecantikan di Online Shop Beauty by ASAME). *Scriptura*, 12(1), 58–71. <https://doi.org/10.9744/scriptura.12.1.58-71>

- We Are Social, & Meltwater. (2023). *Digital Indonesia 2023*. Retrieved from <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>
- Wijaya, C. H. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan Price Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Tokopedia. *AGORA*, 9(1), 1–6.
- Wijaya, P. S. M., Hardono, Tarigan, N. L. L., Radito, T. A., & Kodora, K. F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Kepuasan, dan Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Shopee Food. *JURNAL SOCIA AKADEMIKA*, 8(2), 74–85.
- Yonatan, A. Z. (2024). Karakteristik Gen Z Ketika Belanja Online, Mudah Boros? Retrieved August 3, 2024, from GoodStats website: <https://data.goodstats.id/statistic/karakteristik-gen-z-ketika-belanja-online-mudah-boros-kUBY1>