

DAFTAR PUSTAKA

- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan Metode *Servqual* pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 5(2), 80–90.
- Celia. (2021). *ShopeeFood* memperluas layanan ke berbagai wilayah Indonesia. Diakses dari: <https://shopee.co.id>
- Elsiana, M., & Maradona, A. F. (2024). *Service Quality and Customer Loyalty in the Online Food Delivery Service Industry*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9, xx+490 hlm.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (Edisi ke-7). *Pearson Education*..
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku Konsumen* (Edisi ke-10). *Pearson Education*.
- Shopee. (2021). *ShopeeFood* Luncurkan Layanan Baru di Indonesia. Diakses dari: <https://shopee.co.id>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syamsul Hadi. (2006). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thakur, R., & Puri, A. (2021). *Consumer Perception and Adoption of Online Food Delivery Services in Emerging Markets*. *International Journal of Consumer Studies*, 45(3), 507–524.

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Winaryanto, A. P., Wahyuni, D. T. P., & Kurniawan, H. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan *Go-Food* di Wilayah Jabodetabek Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *Importance-Performance Analysis*. *Jurnal Teknologi dan Ekonomi*, 19(2), 115–130. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1234567>

Yasmin, F. Z. (2023). Konsekuensi dari *E-Service Quality* pada *Online Food Delivery Applications* di Indonesia.