

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Sheikh, A. B. M. B. A. B. I. (2001). *Tafsir Ibnu Katsir*. Pustaka Imam Syafi'i.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Pelayanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. BPFE-Yogyakarta.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 27. <https://doi.org/10.6007/ijarbss.v1i2.35>
- Bearden, W. O., Ingram, T. N., & Laforge, R. W. (2004). *Marketing: Principles and Perspective*. Mc Graw Hill.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Cosumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Eaint, M. (2022). An Assessment of E-Service Quality for Online Food Delivery Services in Yangon, Myanmar. *Suranaree Journal of Social Science*, 18(1), 1–18. <https://doi.org/10.55766/fbuy4386>
- Fransisicus, H., Sukpto, P., & Sitompul, C. (2012). Pengembangan Dimensi Kualitas Jasa dan Hubungannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Jasa Penjualan Tiket Penerbangan. *Simposium Nasional Aplikasi, Rekayasa Dan, Perancangan*, 60–69.
- Goetsch, D. L., & David, S. B. (2000). *Quality Management: Introduction To Total Quality Management For Productio, Processing, and Services*. Prentice Hall.
- Hanryani, S., & Anggraini, I. K. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang*

Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Menggunakan Ap-Likasi Online Food Delivery Dalam Kondisi Pandemi Covid-1. 1(4), 642–652.

Indrasari, M. (2019). *pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.

Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia.

Isnaini, F., Hermain, H., & Aslami, N. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Cv Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 2(1), 129–142.
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i1.508>

Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Matrik*, 20(2), 79.
<https://doi.org/10.30587/matrik.v20i2.1131>

Kastari, R. O. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan GoFood Pekanbaru dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis Pada Mahasiswa Universitas Islam Baru. 1-153.

Kotler, & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall.

Liow, F. E. R. I., Wicaksono, A., Tamod, Z. E., & Soemarno. (2013). Importance and Performance Analysis of the Solid Waste ManagementSystem in Tomohon City, Indonesia. *IOSR Journal Of Environmental Science, Toxicology And Food Technology*, 5(2), 12–21. <https://doi.org/10.9790/2402-0521221>

- Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XVI(1), 17–25.
- Martilla, J. A. dan J. C. J. (1997). Importance-Per Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Megawati, S. R. (2020). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce HNI.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/9942/5389>
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nurlinda R.A. (2013). Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. *Forum Ilmiah*, 10(2), 172–181.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Putra, A. K. (2021). *Bermula dari Go-Shop, Begini Cerita Awal mula Lahirnya Gofood*. IDN TIMES.
- Rakasiwie, B., & Ekasasi, S. R. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Penjual Online pada Situs Bukalapak. Com. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 173.
- Ramdania, W. (2021). Etika Bisnis Islam Pada Perilaku Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen. *Asy-Syari'ah*, 22(2), 275–290. <https://doi.org/10.15575/as.v22i2.8259>

- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2012). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Cet. 9). Alfabeta.
- Rusminah, R., Hilmiati, & Ilhamudin, H. M. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap E- Service Quality Gofood di Kota Mataram. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 8(1), 91–102. <https://doi.org/10.29303/jseh.v8i1.27>
- Sangadji, E. M., & .. S. (2013). The Effect of Organizational Culture On Lecturers' Job Satisfaction and Performance (A Research in Muhammadiyah University throughout East Java). *International Journal of Learning and Development*, 3(3), 1. <https://doi.org/10.5296/ijld.v3i3.3673>
- Simamora, L. A. E., & Pakereng, M. A. I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna E-Commerce Lazada Di Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 9(2), 693–700. <https://doi.org/10.29100/jupi.v9i2.4696>
- Subiantoro, B. S. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Di Kota Banjarmasin). *At-Tadbir : jurnal ilmiah manajemen*, 4(1), 27–39. <https://doi.org/10.31602/atd.v4i1.2435>
- Suciptawati, N. L. P., Paramita, N. L. P. S. P., & Aristayasa, I. P. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: Case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 1321(2), 0–6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1321/2/022055>

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Supranto. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4 ed.). CV ANDI OFFSET.
- Wardana, A. (2024). *Service Quality & E- Service Quality in The Digital Edge*. Eureka Media Aksara.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks.
- Wilson, A. (1993). *Marketing Audit Checklists: A Guide To Efective Marketing Resource Relization*. McGraw-Hill Book Company Europe.
- Wulandari, A. S., & Istiyanto, B. (2022). E-Service Quality Dan Citra Merek Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Reddoorz). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 5(2), 180–188.
- Zeithaml. (2003). *Service Marketing*. New York The McGraw-Hill Companies Inc.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.
<https://doi.org/10.1177/009207002236911>