

DAFTAR PUSTAKA

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). *The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*. 51(6), 1173–1182.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd Ed.)*.
- Ghozali, I. H. Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. (BP Undip.).
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Prentice Hall International Inc. Prentice Hall International Inc.
- Hair, F. J., Ringle, M. C., & Sarstedt, M. (2013). *Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance*. Long range planning.
- Hair, J. F., G. Tomas, M. H., Christian M R, & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/S11747-014-0403-8>
- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Managemen (15th Edition)*. Pearson Education, Inc.

- Paket Grab Unlimited Sering Tidak Berfungsi Tanpa Alasan yang Jelas.* (2023). <https://mediakonsumen.com/2023/04/23/surat-pembaca/paket-grab-unlimited-sering-tidak-berfungsi-tanpa-alasan-yang-jelas>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Payne, A. (2011). *The Essence Of Service Marketing, Pemasaran Jasa*. Andi and Person Education Pt, Ltd.
- Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025.* (2023). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/pengguna-smartphone-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>
- Riset: GrabFood Kalah Populer Dibandingkan GoFood dan ShopeeFood.* (2022). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/riset-grabfood-kalah-populer-dibandingkan-gofood-dan-shopeefood>
- Stanton, W. J. (2005). *Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cet. 21). Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. (Cet. 1). CAPS.
- Suryani, & Hendryad. (2015). *Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi pada penelitian bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Swastha, B., & Irawan. (2015). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran* (Cetakan ke-3.). ANDI.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup! Plus: contoh spesifik riset kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, strategi mewujudkan kepuasan pelanggan*. CV Andi Offset.

- Umar, H. (1999). *Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2008). *Service Marketing*. . The McGraw Hill Companies, Inc.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th ed.). McGraw-Hill Irwin.