

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Adibfar, A., Gulhare, S., Srinivasan, S., & Costin, A. 2022. *Analysis and modeling of changes in online shopping behavior due to Covid-19 pandemic : A Florida case study*. *Transport Policy*, 126 (May).
- Aditya, & Tjiptono. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Jakarta.
- Aeni, Y., Widodo, & Widodo, A. S. (2008). *Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Pembelian Keripik Buah Malang*. 1, 1–20.
- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Alaimo, L. S., Fiore, M., & Galati, A. (2022). *Measuring Consumers' Level of Satisfaction For Online Food Shopping During COVID-19 in Italy Using POSETs*. *Socio-Economic Planning Sciences*, 82(PA).
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan*. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE
- Amanah, D., & Harahap, D. A. 2018. Examining The Effect of Product Assortment and Price Discount Toward Online Purchase Decision of University Student in Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 20(2), 99-104.
- Andini, W. d. 2017. Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online pada Mahasiswa Universitas Gunadarma. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Saing*.
- Andira Sari, Chaca. 2015. *Perilaku Berbelanja Online Di Kalangan Mahasiswa Antropologi Universitas Airlangga*. FISIP Universitas Airlangga. AntroUnairdotNet.
- Aritonang, R. L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Azuar Juliandi, dan Irfan. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu Bisnis*. Bandung: Cipta Pustaka.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian. Pustaka Pelajar*: Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Jumlah Restoran di Kota Surabaya*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Surabaya.
- \_\_\_\_\_ . (2022). *Statistic E-Commerce*. Indonesia

- Barata, Atep Adya. 2006. *Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Basith A dan Fadhilah F. 2018. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian produk pada McDonald's di Jatiasih Bekasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*.
- Castilho, R., & Rodrigues, H. (1809). *Consumer Behavior And Factors That Affect Satisfaction And Risk*. *RAI – Revista de Administração e Inovação*, 12(1),
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. 2004. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Elyas, N., Babroudi, P., Sabri-laghaie, K., & Ghouschi, N. G. (2021). *Re-evaluation of the healthcare service quality criteria for the Covid-19 pandemic : Z-number fuzzy cognitive map*. *Applied Soft Computing*, 112, 107775.
- Enrique, L., & Gallardo-v, D. (2021). *Online Buyers and Open Innovation : Security , Experience , and Satisfaction*. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 37.
- E. Sijabat. 2021. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Makanan Produk Ayam Bakar ABMJ Melalui E-Commerce Jojek di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 9(1), 62–69.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Faslah, R., Savitri, M. 2013. Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan PT KABELINDO MURNI, TBK. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (JPEB)*. 1(2)
- Huang, C. C., Yen, S. W., Liu, C. Y., & Chang, T. P. (2014). *The Relationship Among Brand Equity, Customer Satisfaction, and Brand Resonance to Repurchase Intention of Cultural and Creative Industries in Taiwan*. *The International Journal of Organizational Innovation*, 6(3), 106-120
- Ileana, A., & Anamaria, C. 2014. *A model of consumers ' satisfaction regarding the operating companies in the direct sales market in Romania*. 10(14), 10–15.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Janti, S. 2014. Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skaa Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi (SNAST)* 1 (1): A155-A160

- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2014. *Perilaku konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2. Salemba empat. Jakarta.
- Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M., (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang*.
- Kotler dan Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (edisi 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kurnia, M., Hartiati, A., & Satriawan, I. K. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Layanan Dengan Metode Importance Perfomance Analysis (Studi Kasus Mie Rampok Jimbaran). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 6(1), 45.
- Lelyana, L., & Cahyanti, M. M. (2022). Pengaruh Diskon Dan Penilaian Produk Mie Gacoan Malang Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Gofood. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 10(1), 11–18. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v10i1.217>
- Luo, L., & Sun, J. 2016. *New product design under channel acceptance: Brick-and-mortar, online-exclusive, or brick-and-click*. *Production and Operations Management*. 25(12), 2014–2034.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Made, I., Mulia, R., Putra, K., Luh, N., Wulandani, K. L., Pariwisata, P., Negeri Bali, P., Perhotelan, M., & Bali, I. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Mie Kober Jimbaran *Analysis of Consumer Satisfaction on Service Quality for Mie Kober Jimbaran Restaurant*. 5, 7–16.
- Miyatake, K., Nemoto, T., Nakaharai, S., Hayashi, K., 2016. *Reduction in consumers' purchasing cost by online shopping*. *Transport. Res. Procedia purchasing cost by online shopping*. *Transport*.
- Mowen, John C dan Minor, Michael. 2005. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Terjemahan oleh Lina Salim. 2005. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Nguyen, D. H., de Leeuw, S., & Dullaert, W. E. 2018. *Consumer behaviour and order fulfilment in online retailing: A systematic review. International Journal of Management Reviews*, 20(2), 255–276.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Patabandige, G., & Yapa, S. (2017). *Consumer Satisfaction Of Multinational Fast Food Outlets With The Service Quality And Other Influencing Factors In The Western Consumer Satisfaction Of Multinational Fast Food Outlets With The Service Quality And Other Influencing Factors In The. December 2016.*
- Permani, D. I. 2018. *Skripsi Oleh: Dewi Intan Permani. 145100301111119.*
- Pitney Bowes. 2022. *Pitney Bowes Parcel Shipping Index.* <https://www.pitneybowes.com/us/shipping-index.html> Accessed 24 June 2022.
- Prasasti, G. A., & Maisara, P. (2022). Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Solo Raya. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 276–288.
- Pratama DY, Indriani Y, dan Endaryanto T. 2017. Sikap dan kepuasan konsumen terhadap konsumsi pecel lele di dua rumah makan Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis.*
- Potter, N. N., & J. H Hotchkiss. (2012). *Food science (5th edition).* New York: *Chapman and Hall.*
- Putra, Z, F, S; Sholeh, M dan Widyastuti, N. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0.* *Jurnal JARKOM* 1(2): 174-184.
- Putri DP, Sayekti WD, dan Rangga KK. 2019. *Pengambilan keputusan dalam pemilihan sayuran dan pola konsumsi sayuran rumah tangga petani sayuran di Desa Gisting Atas Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus.* *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis.*
- Rusminah, R., Hilmiati, H., & Ilhamudin, H. M. 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap E- Service Quality Gofood di Kota Mataram. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 8(1), 91–102.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2007. *Consumer Behaviour 7 th Edition.* (Perilaku Konsumen). Jakarta: PT. Indeks
- Sekaran, Uma. (2014). *Research Methods For Business.* Jakarta: Salemba Empat

- Septaryanto, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Mie Mandes Cokro Bangkalan. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 9(1), 90.
- Shia, B.C., Chen, M., Ramdansyah, A.D., and Wang, S. (2016). *Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia)*. *American Journal of Industrial and Business Management*, 6, p117-128.
- Sopiah & Sangadji, Etta Mamang. 2016. *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Stankevich, A. 2017. *Explaining the Consumer Decision-Making Process: Critical Literature Review*. *Journal of International Business Research and Marketing*, 2(6), 7- 14.
- Sofjan Assauri. 2013. *Strategic Marketing : Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta : RajaGrafindo Persada. 112.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Riset Pemasaran dan Konsumen, Panduan Riset dan Kajian: Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas, dan Persepsi Risiko*. Bogor: IPB Press.
- Supardin, L., She Melly Anne Dharasta, Y, S. (n.d.). (2018). *Penanomics: International Journal of Economics the Effect of Product Quality and Service Quality on Purchase Decision At Mie Gacoan*. 147–156.
- Septaryanto, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Mie Mandes Cokro Bangkalan. *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 9(1), 90.
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Widyastuti, S., & Said, M. 2017. *Consumer Consideration In Purchase Decision Of SPECS Sports Shoes Product Through Brand Image, Product Design &*

*Price Perception. International Journal of Supply Chain Management, 6(4), 199–207.*

Zamani, N., Bahrom, N. A., Meor Fadzir, N. S., Mohd Ali @ Mohd Fauzy, N. S., Anuar, N. F., Rosman, S. A., Sivam, S., Muthutamilselvan, K., & Isai, K. I. A. (2020). A Study on Customer Satisfaction Towards Ambiance, Service and Food Quality in Kentucky Fried Chicken (KFC), Petaling Jaya. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 5(4), 84–96.*