

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asyari, “Development of EDI (Electronic Data Interchange) in Start-up Company Data Integration Process to Effective Operational Costs for Micro and Medium Enterprises in Jakarta,” *Mei 2021 EMBISS*, vol. 1, no. 3, pp. 279–287, May 2021,
- [2] N. Made and S. Adhella, “Pentingnya pendidikan kewirausahaan untuk generasi z agar dapat menyiapkan diri menjadi start up,” *J. Sci. Innov. Technol.*, vol. 2, pp. 9–11, 2021.
- [3] Siregar Dodi *et al.*, “Technopreneurship: Strategi dan Inovasi,” Apr. 2020.
- [4] J. Elita Tarihoran, M. Ika Mardiani, N. Dwi Putri, R. Sari Novareila, A. Sofia, and I. Farida Adi prawira, “Pentingnya Sosial Media Sebagai Strategi Marketing Start-Up Di Indonesia,” Jun. 2021.
- [5] “GoFood Platform Pesan Antar Makanan Paling Banyak Digunakan - Data Tempo.co.” <https://data.tempo.co/data/1295/gofood-platform-pesan-antar-makanan-paling-banyak-digunakan> (accessed Sep. 07, 2022).
- [6] “Aplikasi GoFood Lebih Unggul Dibandingkan 3 Pesaingnya,” *databoks.katadata.co.id*, 2019.
- [7] A. Shasa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Go-Jek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Layanan Go-Food,” Bandung, Dec. 2020. [Online]. Available: <https://io.telkomuniversity.ac.id/>
- [8] R. Herison, M. Fachmi, and I. Kristi Ismail, “Amkop Management Accounting Review (AMAR) Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Jasa Grab Food di Kota Makassar,” *Amkop Manag. Account. Rev.*, vol. 1, no. 2, pp. 24–31, 2021.

- [9] J. Aryandi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu,” Bengkulu, Jul. 2020.
- [10] W. Muliadi, M. Irsday Raspati, and S. Kridatama Bandung, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Murid Taam Aisyah Bandung),” *J. Sekr. dan Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 218–226, Sep. 2019.
- [11] M. Rahmawita and Y. Kartika, “Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual Pada Fkip Universitas Riau,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 145–151, 2021.
- [12] Astuti Dewi and Nur Febi, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 44–49, Feb. 2016.
- [13] F. Hasnah and A. Suyanto, “Analisis Perbandingan E-Service Quality Di Industri Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Bca Dan Bank Mandiri) Jurnal Mitra Manajemen (Jmm Online),” *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 7, pp. 1014–1024, Jul. 2020.
- [14] S. Rubayati, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Hni.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 205–212, Aug. 2020.
- [15] D. P. G. E, R. Sanjaya, and Linda, “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Ipa,” *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, Sep. 2017.
- [16] H. Samuel and A. Sutanto, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Experience Sebagai Variabel Moderasi Pada Penggunaan Aplikasi Go-Jek Di Surabaya.”

- [17] A. Firman, D. Nurapipah, and K. Kunci, “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi,” *J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 2, pp. 332–342, Sep. 2021.
- [18] T. Arum Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia),” *J. Scr.*, vol. 7, no. 2, pp. 203–212, Dec. 2019.
- [19] D. A. T. Kumari and B. B. Tharanga, “Impact of E-service Quality on Customer Adoption of Virtual Banking Services in Sri Lanka,” *Sri Lanka J. Manag. Stud.*, vol. 3, no. 1, p. 151, Dec. 2021.
- [20] F. Ulum, R. Muchtar, and K. Kunci, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay,” Bandar Lampung, 2018.
- [21] A. Nurinsani, W. Aini, and P. Pariwisata Makasar, “Analisis Kualitas Pelayanan Pramuwisata Dalam Persepsi Wisatawan Di Museum La Galigo Kota Makassar,” *J. Pariwisata*, vol. 7, no. 2, pp. 106–114, Sep. 2020.
- [22] F. Rahayu Wilujeng, G. Dwinoor Rembulan, D. Andreas, H. Tannady, and L. Raya No, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA,” Jakarta Utara, Oct. 2019.
- [23] L. R. Noer, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” Surabaya, Jun. 2016.
- [24] P. Daryanti and M. S. Shihab, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee),” *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, Oct. 2019.

- [25] W. Widyastuti, R. Sulistyowati, S. Pd, and M. Pd, “Pengaruh E-Service Quality Dan Sales Promotion Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Go-Food (Studi Pada Pengguna Gojek Di Surabaya),” *J. Pendidik. Tata Niaga (JPTN)*, vol. 9, 2021.
- [26] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, p. 41, 1985.
- [27] L. Laricha, A. Saryatmo, and L. Avilla, “Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment,” *J. Manaj.*, vol. 13, no. 2, pp. 85–191, 2017.
- [28] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap,” vol. 5, no. 1, pp. 85–96.
- [29] T. Lidiya, F. Arta, S. N. Azizah, S. Tinggi, I. Ekonomi, and P. Bangsa, “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Go-Food dalam Aplikasi Gojek,” Kebumen, Apr. 2020.
- [30] N. Luh, S. Suratni, N. Made, and D. A. Mayasari, “Pengaruh Promosi Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food Pada Aplikasi Grab Di Singaraja,” *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 13, no. 1, pp. 50–59, 2021.
- [31] jelita caroline Inaray, O. S, and V. P.k.lengkong, “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Amanah Finance Di Manado Influences,” *J. Berk. Ilm. Efisiensi*, vol. 16, no. 2, pp. 459–470, 2016.
- [32] Komharudin, A. Firman, and D. Nurapipah, “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-

- Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi,” *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 2, pp. 332–342, 2021.
- [33] D. Drewery and R. McCarville, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia,” *Routledge Handb. Consum. Behav. Hosp. Tour.*, vol. 6, no. 1, pp. 99–106, 2018.
- [34] R. Achsan and T. I. Wijaksana, “Analisis E-Service Quality Pada Situs Lazada.Co.Id Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA),” *PENGARUH Pengguna. PASTA LABU KUNING (Cucurbita Moschata) UNTUK SUBSTITUSI TEPUNG TERIGU DENGAN PENAMBAHAN TEPUNG ANGKAK DALAM PEMBUATAN MIE KERING*, vol. 1, no. 2, pp. 274–282, 2020.
- [35] Mimin Olivia and Fahmi Syaifuddin, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang),” Malang, Feb. 2017.
- [36] M. I. Rosyid, M. Ariyanty, and K. Kusumahadi, “Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bca Di Bandung,” Bandung, Dec. 2019.