

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam SI, F. (2022). *Pengaruh Kecepatan Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. YES Logistic Indonesia*. STIA Manajemen dan Kepalabuhan Barunawati Surabaya.
- Adolph, R. (2016). *Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Driver Online PT. XYZfood Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Driver PT. XYZfood Area Kota Malang Raya*. 2021, 1–23.
- Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZfood Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia. *FEB Universitas Satya Negara Indonesia*.  
<https://repository.usni.ac.id/repository/67d77815f54e6be3f874b503270b0b7d.pdf>
- Ariyani, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap; Kepuasan Pelanggan, Perceived Value, dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pengguna PT. XYZ Food Di Kota Yogyakarta SKRIPSI*.
- Astuti, I. P., & Anggresta, V. (2022). Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. XYZ Food Di Jakarta Selatan. *Jurnal USAHA*, 3(2), 29–35. <https://doi.org/10.30998/juuk.v3i2.1230>
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Baihaqi, M. W. (n.d.). *PT. ABC Rajai Industri Pesan Antar Makanan Online Awal 2025*. Goodstats.Id. <https://goodstats.id/article/PT. ABC-rajai-industri-pesan-makanan-online-awal-2025-h2SpA>
- Efendi, N., Lubis, T. W. H., & Ginting, S. O. (2023). Pengaruh citra merek, promosi, kualitas pelayan dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi*, 28(2), 197–215.
- Febriani, M. H. D. (2024). *Analisis Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pelacakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1(4), 1–8.
- Fransiska, I., & Madiawati, N. (2021). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna PT. XYZ Di Bandung Analysis of the Effect of Price, Promotion, Service Quality, and Brand Image on Purchasing Decisions on PT. XYZ Users in Band. *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi Bisnis*, 6(1), 3340–3353.
- Ghozali, I. (2018). Multivariate analysis application with IBM SPSS 25 program. *Semarang: Diponegoro University Publishing Agency*.
- Huda, T., Nuringwahyu, S., & Chanafi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Menggunakan Kuesioner. *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan J&T Grati Pasuruan*, 14(3), 85–92.  
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/21793>

- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- L, Richard, O. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(November), 460–469.
- Maharani, N. K. (2020). Pengaruh Prediksi Kebangkrutan, Profitabilitas Dan Opini Audit Terhadap Nilai Perusahaan. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2), 1–4. <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/view/3678>
- Maharani, S., & Azis, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZ Food Di Kota Bandung. *EProceedings of Management*, 11(5).
- Nasyidah, N., Nurhajati, N., & Wahono, B. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pesan Antar Makanan PT. XYZ Food Di Kota Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(12).
- Oktavia, D. D., & Hasanah, U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen PT. XYZfood di kota Malang. In *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis* (Vol. 5, Issue 1). <https://doi.org/10.47201/jamin.v5i1.128>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pratiwi, D., Indrayani, S., & Achsanuddin, A. N. (2025). Pengaruh Online Customer Review dan Harga Produk terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace PT. XYZ. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3), 1454–1465. <https://doi.org/10.60036/jbm.647>
- Purwaningsih, A. Y., & Herwin, H. (2020). Pengaruh regulasi diri dan kedisiplinan terhadap kemandirian belajar siswa di sekolah dasar. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 13(1), 22–30. <https://doi.org/10.21831/jpipfip.v13i1.29662>
- Rahman, M. F. R., Arifin, R., & ABS, M. K. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZ Food (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Malang) Muhammad. *E – Jurnal Riset Manajeme*, 12(02), 2680–2689.
- Rahmi. (2021). Bab I Pendahuluan *با حض خ*. *Galang Tanjung*, 2504, 1–9.
- Rogahang, J. J. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express Bahu*. 4(2), 135–144.
- Shintia Juniariska, N. R. A. B. P., Unisma, B., Pengaruh, K., Pelayanan, K., Waktu, D., Tarif, P., Terhadap, K., Pelanggan, P. T., Juniariska, S., Rachma, N., & Budi Primanto, A. (2020). *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol)*. 143–156. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, Cv.

- Suparyanto dan Rosad. (2020). *Perhitungan Besar Sampel*. 5(3), 248–253.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*.
- Vania, I., & Simbolon, R. (2021). Pengaruh Promo PT. XYZFood Terhadap Minat Beli Pengguna PT. XYZ (Di Daerah Tangerang Selatan). *Jurnal Ekonomis*, 46–58.  
<https://jurnal.unai.edu/index.php/jeko/article/view/2593%0Ahttps://jurnal.unai.edu/index.php/jeko/article/download/2593/1957>
- Wahyono, A., & Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZfood. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 21–33.
- Yerizal. (2024). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan Volume 05 No. 01 (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada E- Commerce*. 05(01), 1–10.