

DAFTAR PUSTAKA

- Andreasen, 2009. *Manajemen Pemasaran, dan Aplikasinya*. PT. Jakarta: Prenhalindo
- Andri Winata , Benny Nuansyah, Firmansyah Yunialfi Alfian. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Keuangan Dan Akademik (Siska) IIB Darmajaya*, Jurnal Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Vol. 03. No.01, Januari 2017, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB
- Andriani Yuliarti, Herlina. 2018. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Emersia Bandar Lampung*, Jurnal Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Vol. 04. No.01, Januari 2018, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Metodologi Penelitian Cetakan 3*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Batinggi, Ahmad, 2010. *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Boediono, 2009, *Manajemen Pelanggan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Drajat Indrajaya, 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode importance performance analysis dan customer Satisfaction index pada Ukm Gallery*, Jurnal Universitas Indraprasta PGRI, Volume 1-6, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB
- Feiberg, 2012, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung, Albeta
- Gasperz, Vincent. 2017. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Gerson, RF, 2014, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Terjemahan*, Jakarta: PPM.
- Hengki Setiya Budi, Andri Winata. 2018. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hostel Harion Bandar Lampung*, Jurnal Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Vol. 04 No. 01, Januari 2018, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB

- Hildah Khurniyah, 2018, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Rumah Potong Ayam PT. Ciomas adisatwa Maros Sulawesi Selatan*, Jurnal Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin, Makassar, Volume 1-9, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB
- Irawan, Haris. 2014. *Kualitas Layanan (Service Quality)*. Yogyakarta:Media Pressindo.
- Kartini halief dan Haryono putro, 2017, *Analisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta kahuripan cabang pelayanan vi ciomas, Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*, Jurnal Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Gunadarma, Volume 1-11, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB
- Kotler dan Armstrong, 2009. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis dan Pengendalian. Edisi Revisi*, Jakarta: LPEE UI.
- Lukman, 2010. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Martiani, 2015, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Muhamad Ariza Eka Yusendra, 2016, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Bengkel PT. Sumber Trada Motor Bandar Lampung*, Jurnal Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Vol. 02. No.02, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB
- Novita Sari, 2017, *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Di PB Swalayan Metro*, Jurnal Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Vol 03. No.02, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB
- Puspawati, 2016. *Reformasi Birokrasi Pelanggan di Indonesia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Reynaldi, 2010. *Dunia Perbankan Era Modern*, Jakarta: Gramedia.

Sanusi Mulyo Widodo¹, 2018, *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer*, Jurnal Fakultas Teknologi Informasi dan Elektro Universitas Teknologi Yogyakarta, Volume 4, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB

Sedarmayanti, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia berbasis Modern*. Yogyakarta: Jaya Putra.

Shanty Kusuma Dewi, 2015. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis*, Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, Volume 1-7, di akses 13 Februari, 2020, pukul 11.11 WIB

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandly. 2012. *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Nimas Multima.

Triatmojo, 2009. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Bandung: Alfabeta.

Zeithaml dan Bitner. 2010. *Service Marketing Integrating Customer Focus, Edisi Terjemahan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

<https://www.wartaekonomi.co.id/read216299/go-food-dan-grabfood-siapa-yang-berkuasa> , 20 Januari 2020, 17:05:45

<https://tekno.kompas.com/read/2020/01/16/14350097/gofood-kini-punya-fitur-pengiriman-cepat-dan-langganan-diskon-makanan?amp=1&page=2> ,14 Februari 2020,19:03:21