

DAFTAR PUSTAKA

- Aba, K., Jimmy Jr Nalilin, R. J. G., Inovejas, P. A., Baylon, A., & Buenaventura, J. P. G. (2024). Customer Satisfaction On The E-Service Quality And Food Quality Of Selected Online Deliveries. *Ignatian International Journal for Multidisciplinary Research*, 2(5), 962–983.
- Abdurochman, A. F., & Tantra, T. (2023). Pengaruh Airlines Service Quality Dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Penumpang Maskapai Low-Cost Carrier. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1327–1345.
- Abid, M. M. F., & Purbawati, D. (2020). Pengaruh E-Security Dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada Di Fisip UNDIP. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 93–100.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Al-Batineh, M. (2024). Translation and localization of food menus on mobile delivery apps in the United Arab Emirates: a multimodal and reception study. *Perspectives*, 1–26.
- Andayani, T., Rommy, N., Nur, N., Awasinombu, A. H., & Juharsah, J. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Nasabah Bank Negara Indonesia (Bni) Pengguna Mobile Banking). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(2), 164–183.
- Anggraeni, M., Ekowati, T., & Runanto, D. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan E-Wom Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Volatilitas Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(5), 103–127.
- Annur, C. M. (2024). *Indonesia Rajai Pasar Online Food Delivery di Asia Tenggara pada 2023*. Databoks.
- Apriliana, R. (2022). Determinant Determinant Factors Of Purchase Decision Among Muslim Consumers In E-commerce. *NUsantara Islamic Economic Journal*, 1(2), 233–249.
- Ardani, F., Adiawati, M. R., & Raharjo, R. J. H. (2023). Pemanfaatan Layanan Aplikasi Gofood Sebagai Strategi Pemasaran Digital Pada Umkm Rawonsae. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(6), 13108–13112.
- Arifin, R., & Utami, R. S. (2024). Identifikasi Usability User Experience Penggunaan Aplikasi Online Food Delivery dengan Metode USE. *Jurnal Serambi Engineering*, 9(2), 8535–8541.
- Ariodutho, S., Zahron, A. R., & Hendrawan, T. D. (2022). Strategi Inovatif Manajemen Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Masarin*, 1(2), 89–99.
- Asnaniyah, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim. *Journal of Comprehensive Islamic*

- Studies*, 1(2), 275–302.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.
- Astuti, E. D., & Sintesa, N. (2020). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Pesan Antar Makanan. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 13(2), 154–158.
- Atmojo, J. J. T., & Widodo, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 13(1), 133–149.
- Audina, C., & Rakhman, A. (2023). Pengalaman dan Kepuasan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan Gofood di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 24–39.
- Aziz, Y. F. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Ciputat). *Al-Iqtishad : Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*.
- Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Penduduk Jakarta. In *Badan Pusat Statistik*.
- Berliana, C., & Sanaji, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 2397–2413.
- Çelik, K. (2021). The effect of e-service quality and after-sales e-service quality on e-satisfaction. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9(3), 1137–1155. <https://doi.org/10.15295/bmij.v9i3.1898>
- Dharmawan, D. (2024). Analysis of The Influence of User Experience and Feature Functionality on Customers' E-Loyalty of Online Travel Service Application Traveloka. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 206–211.
- Ekawati, P., Hidayati, N., & Saraswati, E. (2022). Pengaruh User Experience, Discount dan Kemudahan Akses terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna Grabfood (Studi pada Mahasiswa Manajemen UNISMA Angkatan 2018). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(06).
- Giao, H. N. K., & Vuong, B. N. (2024). An Integrated Model For Customer's E-Loyalty: Evidence From Online Shopping in Vietnam. *International Journal of Business Information Systems*, 45(3), 297–323.
- Gosal, G. B. R., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh E-security, E-service Quality terhadap E-satisfaction dan Pengaruh E-satisfaction, E-security, dan E-service Quality terhadap E-repurchase Intention Secara Langsung pada Pengguna E-commerce Tokopedia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 93–103.
- Gusfi, D. A., Widodo, A., Dewi, C. K., Rubiyanti, N., & Silvianita, A. (2024). Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction dengan E-service quality Sebagai Mediator pada Blibli: A Conceptual Paper. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(2), 2011–2023.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Long Range Planning*, 46(1–2), 184–185. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Handayani, P. W., Azzizah, S. F., & Annisa, A. (2022). The impact of user emotions on intentions to continue using online food delivery applications: the influence of application quality attributes. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2133797.
- Hasan, M., Dzakiyyah, A., Kumalasari, D. A., Safira, N., & Aini, S. N. (2021). Transformasi Digital UMKM Sektor Kuliner Di Kelurahan Jatinegara, Jakarta Timur. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 17(2), 135–150.
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(1), 471553.
- Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013). Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling. *Computational Statistics*, 28(2), 565–580.
- Hikmah, W. R., Wijaya, J. A., Hidayah, A. A., Syaputra, R. A., & Abdullah, M. (2024). Perspektif Kepuasan Pelanggan PT. Arrazi Ghirah Medika: Peran Fundamental Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkannya. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(1), 42–54.
- Indonesia. (2002). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*.
- Jayaputra, R., & Kempa, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Customer Satisfaction Pada Pengguna Shopee Food. *Agora*, 10(1).
- Kaltum, U. (2022). Effect Of E-Service Quality On E-Loyalty. *International Journal of Health Sciences*, IV, 1978–1993.
- Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-trust terhadap e-loyalty dimediasi oleh e-satisfaction pada pengguna dompet digital Gopay. *YUME: Journal of Management*, 4(1).
- Makhlouf, A., & Mouloudj, K. (2024). Intentions to Use Mobile Food Delivery Application: A Theory of Planned Behavior and Technology Acceptance Model Approaches. *Dutch Journal of Finance and Management*, 7(2), 32626. <https://doi.org/10.55267/djfm/15726>
- Maricar, M. A., Pramana, D., & Putri, D. R. (2021). Evaluasi Penggunaan Slims Pada E-Library Dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(2), 319–328.
- Nasution, S. P., & Adiwijaya, K. (2024). The Influence of User Experience and E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Mediation (Study on Mobile Coffee Shop Applications in Indonesia). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3), 3243–3258.
- Ningsih, H. W., Safitri, I., & Yusuf, A. (2022). Pengaruh e-Service Quality dan Kepuasan terhadap e-Loyalty (Survey pada Pengguna Gopay). *Business Management Journal*, 18(1), 51–60.
- Novianto, R. (2024). Analisis Pengaruh User Experience (UX) Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Sistem Informasi Perpustakaan Digital. *VARIABLE RESEARCH JOURNAL*, 1(02), 554–559.

- Nurhayati, H. (2023). *Most used apps for food delivery orders in Indonesia as of April 2023*. Statista.
- Osrita, H., & Zahari, M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Magnum: Yogyakarta.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(2), 12–31.
- Prasetya, A. P., Loviga, L. T., & Saleh, M. Z. (2024). E-Service Quality in the Gojek Application for Customer Satisfaction. *ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance*, 3(2), 114–122.
- Prasetyo, Y. T., Tanto, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). Factors affecting customer satisfaction and loyalty in online food delivery service during the COVID-19 pandemic: Its relation with open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 76.
- Putri, E., & Lestari, U. D. (2024). The Effect of E-Service Quality on E-Loyalty Through E-Satisfaction and E-Trust Which then Resulted in eWOM (Case Study: Mixue Products in Jabodetabek Area Using Go-Food Application). *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 7(01), 319–325.
- Qi, Z., & Ariffin, S. K. (2022). A Conceptual Model to Determining the Antecedents of Mobile Payment Loyalty: A Cognitive and Affective Perspective. *Global Business & Management Research*, 14.
- Rahmayanti, P. L. D., & Ekawati, N. W. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan promosi penjualan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan menggunakan online food delivery service di bali. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 125–138.
- Refdi, R. P., Rizan, M., & Febrilia, I. (2023). Faktor Pengaruh Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Online Food Di Jakarta. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 3(2), 351–369.
- Risma, P., Verinita, V., & Alfitman, A. (2024). Pengaruh Customer Experience dan E-service Quality pada Online re-purchase Intention melalui Customer Satisfaction. *Journal of Accounting and Finance Management*, 5(3), 416–429.
- Sagala, N. C. R. I., Purbawati, D., Listyorini, S., & Nurseto, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian (Pengguna Layanan GoFood Mahasiswa FISIP Universitas Diponegoro Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 266–275.
- Santika, E. (2023). *Gofood Jadi Platform Paling Laku untuk Jual Makanan UMKM pada 2022*. Databoks.
- Setiabudhi, H., Suwono, S., Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4*.
- Shafwanto, H., Mayasari, R., & Jajuli, M. (2023). Analisis User Experience Pada Website Informatika UNSIKA di Perangkat Mobile Menggunakan Metode Usability Testing. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 338–350.
- Silalahi, M. R., Michelli, L. M., Umayasyah, H., Mu'adin, D. A., & Zen, B. P.

- (2024). Evaluasi Heuristik Dan System Usability Scale UI/UX pada Aplikasi “Makan Kuy.” *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 18(1), 57–67.
- Sindiah, S., & Rustam, T. A. (2023). Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Pada Facebook. *ECo-Buss*, 6(1), 42–52.
- Singh, S. (2019). Measuring E-service quality and customer satisfaction with internet banking in India. *Theoretical Economics Letters*, 9(2), 308–326.
- Sitanggang, R., Kusmayadi, D. R., Sonny, I., Budiman, T., & Wibisono, S. (2024). The Determination of Service Quality: Study Literature Review. *Dinasti International Journal of Digital Business Management (DIJDBM)*, 5(2).
- Sitompul, S. S., Maria, A., Rivano, L., Martha, M., & Putri, N. Y. (2024). Pengaruh Online Customer Review, Electronic Service Quality, Trust, Electronic Word of Mouth, dan Keputusan Pembelian. *LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan*, 4(2), 130–143.
- Sulistiyawati, U. (2022). Pengaruh Privacy (Security) Settings, Application Design dan E-Trust Terhadap E-Relationship Satisfaction Dan E-Loyalty Pada Konsumen Grabfood Di Surabaya. *SKETSA BISNIS (e-Jurnal)*, 9(2), 136–152.
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada grabfood (studi wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).
- Wandoko, W., Haryanto, B., Wardani, L. M. I., Risnawati, E., & Panggati, I. E. (2023). The Influence of Food Delivery Application Attributes in Developing e-Loyalty: The Mediating Role of e-Satisfaction. *E3S Web of Conferences*, 426, 2068.
- Wiwesa, N. R. (2021). User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 2.
- Wulandary, E., Mas’ud, M., & Ashoer, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Era Digitalisasi Media Pemasaran Online E-Commerce dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan. *Center of Economic Students Journal*, 6(1), 44–59.
- Yolanda, F. A., & Handayan, S. S. (2024). The Impact of E-Service Quality on E-Loyalty Through Customer Satisfaction of Private Bank Mobile Banking Users in Indonesia. *International Journal of Scientific and Management Research*, 7(02), 41–51.
- Yunus, N. S. N. M., Mohd, M. Z., Salleh, N. M. A. G., & Ibrahim, N. (2024). The Impact of E-Service Quality on E-Loyalty: In the case of Online Shopping Mobile Applications in Malaysia. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 14(8), 1145–1157. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v14-i8/22037>
- Zarkasyi, N. A., Supeni, R. I., & Sumowo, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek (Go-Food). *Journal of Economics, Assets, and Evaluation*, 1(1), 1–10.