

DAFTAR REFERENSI

- Asbari, M., Purwanto, A., & Budi, P. (2020). *Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Produktivitas Kerja Inovatif Pada Industri Manufaktur di Pati Jawa Tengah*. *Jurnal Produktivitas*, 7(1), 62–69. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29406/jpr.v7i1.1797>
- Brien, A., Thomas, N., & Hussein, A. S. (2015). *Turnover Intention and Commitment as Part of Organizational Social Capital in the Hotel Industry*. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 14(4), 357–381. <https://doi.org/10.1080/15332845.2015.1008385>
- Danawira, A. (2019). Pengaruh Differensiasi Produk Dan Kualitas. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 9(1), 76–87. <https://doi.org/10.32502/jimn>
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iisnawatia, Rosab, A., Yunitac, D., & Hartati. (2019). Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pesan Antar Makanan Online di Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya Vol.17(3)*, 17(3), 147–157.
- Keeble, M., Adams, J., Sacks, G., Vanderlee, L., White, C. M., Hammond, D., & Burgoine, T. (2020). Use of online food delivery services to order food prepared away-from-home and associated sociodemographic characteristics: A cross-sectional, multi-country analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145190>
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15e ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. & K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12 jilid 1). PT Indeks.
- Melinda, I. D., Marpaung, S. T., & Liquiddanu, E. (2018). *Analisis Sistem Antrian Restoran Cepat Saji McDonald 's dengan Menggunakan Simulasi Arena*. 7–8.
- Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34(October), 70–81. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.09.008>
- NF, F. C., Pratiwi, Z. R., Purnama, T. A., & Grasiawaty, N. (2020). Kepuasan Pelanggan pada Produk Inovasi Pandemi COVID-19: Studi Kasus pada Contactless Delivery KFC Indonesia. *Inovator*, 9(2), 118–127.

- Ofela, H. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15.
- priansa. (2016). Menurut Stanton dalam Priansa (2016:3) menyatakan bahwa pemasaran adalah suatu system total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk ISSN : 2442-5826 e-Proceeding of Applied Science : Vol.5, No.2 Agustus 2019 / Page 794 3 merencanakan, menentukan harga,. cv alfabeta.
- Purnomo, R., & Nurdin, A. (2017). Aplikasi Layanan Delivery Order Berbasis Web Pada Rumah Makan Podoteko. *SemanTIK*, 3(2 ISSN : 2502-8928), 23–30.
- Tanzeh, A., & Arikunto, S. (2016). Metoda Penelitian Metoda Penelitian. *Metoda Penelitian*, 22–34.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (andi (ed.)).
- Tjiptono, F. dan G. C. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- Yeo, V. C. S., Goh, S. K., & Rezaei, S. (2017). Consumer experiences, attitude and behavioral intention toward online food delivery (OFD) services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35(July 2016), 150–162.