

**ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN, DISKON DAN
KUALITAS LAYANAN JASA KONSUMEN GO-FOOD DAN GRAB
FOOD DI SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

Muhammad Ali Haidar

NIM:08020320052



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Ali Haidar

NIM :08020320052

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen

Judul Skripsi: ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN, DISKON DAN KUALITAS LAYANAN JASA KONSUMEN GO-FOOD DAN GRAB FOOD DI SURABAYA

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya ,14 Maret 2024

Saya yang menyatakan



Muhammad Ali Haidar

NIM.08020320052

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 15 Desember 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andriani Samsuri', written in a cursive style.

Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, MM.

NIP. 197608022009122002

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN, DISKON DAN
KUALITAS LAYANAN JASA KONSUMEN GO-FOOD DAN GRAB
FOOD DI SURABAYA


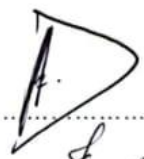
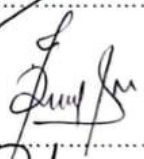

Oleh
Muhammad Ali Haidar
NIM: 08020320052

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Desember 2023 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, M.M
NIP. 197608022009122002
(Penguji 1)
2. Deasy Tantriana, M.M
NIP. 198312282011012009
(Penguji 2)
3. Rahma Ulfa Maghfiroh, S.E., M.M.
NIP. 198612132019032009
(Penguji 3)
4. Riska Ayu Setiawati, S.E., M.SM.
NIP. 199308172020122024
(Penguji 4)

Tanda Tangan:


.....

.....

.....

.....

Surabaya, 20 Desember 2023



Dekan, UIN Ar-Raniry, Surabaya
Dr. Brajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ali Haidar
NIM : 08020320052
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Bisnis Islam/Manajemen
E-mail address : muhammadalihaidar37@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN, DISKON DAN
KUALITAS LAYANAN JASA KONSUMEN GO-FOOD DAN GRAB FOOD
DI SURABAYA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Maret 2024

Penulis

(Muhammad Ali Haidar)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul analisis perkembangan fitur layanan, diskon dan kualitas layanan jasa konsumen Go-Food dan Grab Food di Surabaya "penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi pada fitur layanan, diskon dan kualitas layanan pada konsumen Go-Food dan Grab Food di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan secara signifikan antara ke tiga variabel berdasarkan fitur layanan, diskon dan kualitas layanan dan objeknya ialah Go-Food dan Grab Food. Besar sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 120 responden melalui pengambilan sampel metode random sampling dengan kriteria responden yaitu pengguna Go-Food dan Grab Food yang berdomisili di Surabaya. Metode yang digunakan ialah perbandingan dengan analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif untuk menggambarkan dan membandingkan tanggapan responden terhadap ketiga variabel dan mann whitney u-test sebagai uji untuk menguji perbedaan dari ketiga variabel bebas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, terdapat perbedaan yang signifikan antara fitur layanan jasa konsumen Go-Food dan Grab Food di Surabaya. Kedua, terdapat perbedaan yang signifikan antara diskon pada Go-Food dan Grab Food di Surabaya. Ketiga tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kualitas layanan jasa pada konsumen Go-Food dan Grab Food

Kata Kunci: *Fitur layanan, Diskon , Kualitas Layanan, Go-Food dan Grab Food*



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI.....	X
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1. Pemasaran	14
2.1.2. Pemasaran Jasa.....	15
2.1.3. Fitur Layanan	15
2.1.4. Diskon.....	17
2.1.5. Kualitas Layanan	21
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	35
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	41
3.5 Jenis dan Sumber Data	41
3.5.1 Jenis Data.....	41
3.5.2 Sumber Data	42

3.6	Teknik Pengumpulan Data	42
3.7	Teknik Analisis Data	43
3.7.1	Analisis Deskriptif	43
3.7.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas	45
3.7.3	Uji Normalitas.....	46
3.7.4	Uji Homogenitas	47
3.7.5	Independent Sample T-Test	47
3.7.6	Uji Mann Whitney	49
BAB IV		50
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum	50
4.1.1	Subjek Penelitian	50
4.1.2	Objek penelitian	51
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.2.1	Karakteristik Responden.....	61
4.3	Analisis Deskriptif.....	67
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Fitur Layanan	68
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Diskon.....	70
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	71
4.4	ANALISIS DATA.....	73
4.4.1	Uji Validitas	74
4.4.2	Uji Reliabilitas	75
4.4.3	Uji Normalitas.....	76
4.4.4	Uji Man Whitney U Test.....	77
4.5	Pembahasan.....	80
4.5.1	Perbandingan Fitur Layanan Grab Food dan Go-Food.....	80
4.5.2	Perbandingan Diskon Grab Food Dan Go-Food.....	82
4.5.3	Perbandingan Kualitas Layanan Grab Food Dan Go-Food	84
BAB V		87
KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1.	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
5.2.1.	Bagi Perusahaan Grab Food dan Go-Food	88
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	62
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden.....	63
Tabel 4.3 Pendapatan Responden.....	63
Tabel 4.4 Usia Responden.....	64
Tabel 4.5 Hasil perbandingan Go-Food dan Grab Food.....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Mann Whitney.....	77

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 prosentase platform jasa pengantaran makanan dan minuman yang digunakan UMKM untuk menjual makanan dan minumannya tahun 2022.....	2
Gambar 1.2 dan 1.3 Aplikasi Gojek dan Grab pada aplikasi <i>playstore</i>	3
Gambar 1.4 dan 1.5 Fitur pada Go-Food dan Grab Food.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Pemikiran Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Logo Go-Food.....	51
Gambar 4.2 Logo Grab-Food.....	53
Gambar 4.3 Diagram Pengalaman Responden.....	65
Gambar 4.4 Frekuensi Penggunaan Go-Food.....	65
Gambar 4.5 Frekuensi Penggunaan Grab Food	66



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Sasmito, E. (2018). *Pesan Antar Makanan Studi Kasus Go-Food Dan Grab-Food User Experience Analysis of Food Delivery Services : Case Study of Go-Food and Grab Food*.
- Aisah. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap keputusan Pembelian Konsumen Di Ree Store (Studi Kasus pada Konsumen Ree Store di Pamenang Selatan)*.
- Alfira Lianita, R. W. K. W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen GoFood (Studi Pada Mahasiswa Angkatan 2019 Konsentrasi Pemasaran Prodi Manajemen Universitas Pelita Bangsa). *Tjybjb.Ac.Cn*, 27(2), 58–66.
- Amin, N. F., Garancang, S., Abunawas, K., Makassar, M., Negeri, I., & Makassar, A. (2023). *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN*. 14(1), 15–31.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Antonius Ricky Resusun, A. T., & Mandagie, Y. (2019). *Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek Dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat Comparative Analysis Of The Quality Of Service To Consumer Satisfaction Users Of Go-Jek And Grab Online Transportation On Students Faculty Of Unsrat Engineeri*. 7(4), 6030–6036.
- Asvaris, A. R. (2020). Pembelian Makanan Melalui Aplikasi Gofood Dalam Prespektif Normatif Dan Yuridis Skripsi. *Corporate Governance (Bingley)*, 10(1), 54–75.
- Ayuningtyas, F. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Grab Kategori Grabfood. *Jurnal Aplikasi Bisnis, Vol 7*(1), 21–24.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Boimau, H., & Bessie, J. L. D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grabbike. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 14(2), 169–187. <https://doi.org/10.35508/jom.v14i2.4014>
- Cahayani, M. (2021). Analisis Keberadaan Go Food Dan Grab Food Terhadap Peningkatan Penjualan Usaha Kuliner Di Kelurahan Kekalik Jaya Kota Mataram. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 5(1), 90–103. <https://doi.org/10.29408/jpek.v5i1.3333>
- Cahya, A. D., Mahdanito, F. B., Martha, D., & Prasetianto, S. (2021). *Analisis layanan go-food dalam meningkatkan penjualan pada kuliner di yogyakarta Analysis of go-food services in increasing sales of culinary in Yogyakarta*. 13(2), 264–272.
- Dirgantara n, M. (2019). Pengaruh Diskon Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Matahari Departemen Store Mall Panakukang Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Di Kota Makassar. *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 7–105.
- DR. Syamsurijal Hasan S.P, M.M. Syifa Awalia, M. M., & Dr. Nikous Soter Sihombing, S.T.,

- S.KOM, M.M. Irma Hakim S.TP, M.Si. Juliana, S.E, M. . (2016). *Pemasaran Jasa*.
- Faizah, F. N., & Zulfaturrohmaniyah, Z. (2023). GoFood Vs ShopeeFood: Manakah yang Menjadi Pilihan Generasi Z? *Al-Tijary*, 7(2), 157–168. <https://doi.org/10.21093/at.v7i2.4801>
- Fandy Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Febrica, C., & Trianasari, N. (2020). Comparative Analysis of Service Quality and Marketing Mix on Go-Food And Grab Food Service in Java Island. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 2112–2116. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/12064>
- Hair J, Anderson R, Babin B, & Black W. (2010). *Multivariate Data Analysis.pdf*. In *Australia : Cengage: Vol. 7 edition* (p. 758).
- Handu, F. C. (2022). Pengaruh Harga, Diskon Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Anak-Anak Kos Pengguna Jasa Grab di Daerah Pringgodani, Mrican, Depok, Sleman Yogyakarta). 2005–2003, 8.5.2017, 7787.
- Hardiawan, M. R. (2021). *Pengaruh E-Service Quality (Grabprotect), E-Trust Dan Organizational Reputation Terhadap E-Loyalty Customer Grabfood Melalui E-Satisfaction Di Masa Pandemi* http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/50807%0Ahttp://digilib.uinsby.ac.id/50807/2/MohammadRoniHardiawan_G73217057.pdf
- Heryana, A. (2020). Hipotesis dalam Penelitian Kuantitatif. *Universitas Esa Unggul*, 1–16.
- Hidayat, F. (2020). *Pengaruh Tarif, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Layanan Grabfood*. http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/2014/3/A21113001_skripsi_21-09-2020_1-2.pdf
- Kahvi, R. M. (2022). Analisis Pengaruh Promosi, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Food Di Masa Covid-19. 2005–2003, 8.5.2017, 7787.
- Kannia, N., & Frieyadie, F. (2022). Analisa Pemilihan Aplikasi Pemesanan Makanan Online Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(11), 972–983. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v2i11.479>
- Kapriani, K., & Ibrahim, I. (2022). *Analisis Pengaruh Diskon dan Gratis Ongkos Kirim terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Layanan Jasa Grab Food pada Masa Pandemi*. 5(2), 395–403.
- Lamb, Hair, Mc.Daniel. 2005. *Pemasaran. Buku 2*. Penerjemah David Octaveria. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa (Salemba Em)*
- Lee, S., & Lee, C. (2020). *Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah VIP di Internet Banking: Kasus Korea Selatan*. 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12166365>
- Lelyana, L., & Cahyanti, M. M. (2022). Pengaruh Diskon Dan Penilaian Produk Mie Gacoan Malang Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Gofood. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 10(1), 11–18. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v10i1.217>

- Lestari, D. C. (2020). *Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Jasa Pengiriman Barang di J&T Express dan JNE di Surabaya)*. 105(3), 129–133. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Mahaputra, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Transportasi Online di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus: PT. Gojek Indonesia). *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(1), 1–9. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Malay, M. N. (2022). Belajar Mudah & Praktis Analisis Data Statistik dan JAPS. In *belajar mudah & praktis analisis data statistik dan JAPS*.
- Marsipta, S. (2020). *Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Linkaja Syariah*. July, 1–23.
- Miftachul ulum. (2016). *B u k u uji validitas dan uji reliabilitas. Buku Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas*, 67.
- Moh.Fikriansyah. (2021). *Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Grab – Food Dalam Aplikasi Grab Berdasarkan Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Novitasari, E. (2023). *Pengaruh Cashback, Diskon, Dan Metode Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Shopeefood (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Surakarta)*.
- Nuraini, S. (2023). Analisis Perbandingan Fitur Layanan Mobile Banking Untuk Nasabah Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (Kbmi Iv). *Repository.Uksw.Edu, Kbmi Iv*, 122–137.
- Nurmuchtar, H. (2019). Pengaruh Keamanan, Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab Bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Feb Umsu). *Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara*, 1–66.
- Nurvitasari, E. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood)*. 9(3).
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Buku Ajar Dasar-dasar Statistik Penelitian*.
- Padmaja, M. S. (2022). Analisis Komparatif Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Gofood Dan Shopeefood (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Gofood dan Shopeefood di Surakarta). 2005–2003, 8.5.2017, 7787.
- Paisal, Satyahadewi, N., & Perdana, H. (2021). Pengembangan Aplikasi Statistika Berbasis Web Interaktif Untuk Analisis Uji-T. *Bimaster*, 10(3), 331–340.
- Paramita, ratna wijayanti et. al. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Universitas Terbuka*.
- Purbaningrum, W. (2022). *Pengaruh Layanan Aplikasi Go-Food Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Umkm Kuliner Di Yogyakarta*. 8.5.2017, 2003–2005.
- Puspita Marcella, & Aprillia Adriana. (2020). Faktor-Faktor Pendorong Konsumen Surabaya

- Membeli Makanan Dan Minuman Melalui Aplikasi Gofood Dan Grabfood. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), 88–98. <https://doi.org/10.9744/jmhot.6.2.88>
- Puguh Suharso. 2009. metode penelitian kuantitatif bisnis, Jakarta: Permata Puri Media.
- Rifai, A. (2021). *Pengaruh harga dan diskon terhadap keputusan pembelian konsumen pt utama sejuk abadi*.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Sanaky, M. M., Saleh, la moh, & Titaley, henriette d. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Satria Artha Pratama, R. I. P. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Sayekti, S. P. (2021). *Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Layanan Terhadap Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Grabfood Di Yogyakarta*.
- Setyaningsih, D. (2019). *Analisis pengaruh promosi, citra merek, dan fitur terhadap keputusan pembelian handphone Samsung: studi kasus mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang ...* <http://eprints.walisongo.ac.id/11089/>
- Siregar, Sofyan. 2014. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Subandriyo, B. (2020). *Statistik Non Parametrik*. 2, 86–87.
- Sugeng. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Matematika. In *Metode Penelitian Pendidikan Matematika*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Suhendar, I. M. (2022). *Pengaruh Penggunaan Fitur Grab Food terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Kiss.FM*.
- Suhrman, & Yusuf. (2019). *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Panduan Praktis*.
- Suryani, T. (2013). Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran. *Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*, 780.
- Sutisna. 2002. Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Swastha DH, Basu, Irawan. 2010. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta : Liberty
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. Pemasaran Strategik. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)
- Trimawartinah. (2020). Bahan Ajar Statistik Non Parametrik Edisi Pertama. *Uhamka*, 1, 35.

- Uswatun, L. (2021). Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif. *UNPAR Press*, 1(1), 1–29. <https://www.dqlab.id/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian%0Ahttp://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian>
- Wahyuni, M. (2020). Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS versi 25. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue Mi).
- Widianingsih, D. (2023). *Pengaruh Kemudahan, Kegunaan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE (Studi Pada Pengguna BSI Mobile Kabupaten Ngawi)*.
- Winarti, T., & Artanti, Y. (2022). Keputusan Penggunaan Aplikasi Food Delivery Pada Pandemi Covid-19: Pengaruh Consumer Review, Ease of Transaction, Dan Celebrity Influencer. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(8), 1387–1400. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.180>
- Yonada Salwa Shabibah, F. A. (2023). *Economics and Digital Business Review Pengaruh Online Customer Rating dan Discount Terhadap Purchase Decision Pada Layanan GoFood di Bandung Raya*. 4(2), 327–336.
- Yulia Rahmawati. (2020). Pengaruh Harga, Kemudahan Penggunaan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Grabfood Pada Mahasiswa Stiamak Barunawati Surabaya. *Yulia Rahmawati*, 2013–2015.
- Yuliza. (2019). *Pengaruh Merek, Harga Dan Fitur Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Saintek Uin Sumatera Utara)*. 2, 1–13.
- Zahra, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta)*. 1–476.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A