

DAFTAR PUSTAKA

- Gempur, Santoso. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Gulla, Rendy, Sem George Oroh dan Ferdy Roring, 2015. Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Manado Grace Inn, *Jurnal EMBA*, ISSN: 2303-1174, Vol. 3 No. 1, Hal. 1313-1322
- Hasan, Fakhurroji, Akankah grabfood menjadi pesaing hegemoni gofood, di akses pada tanggal 09 Desember 2016 dari <https://thebusinessperspectiveblog.wordpress.com/2016/08/24/akankah-grabfood-menjadi-pesaing-hegemoni-gofood>
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Pustaka: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, Alih Bahasa A.B. Susanto. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Ma'ruf, B. 2006. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Manengal, Cristiani D, 2015. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan penetapan harga terhadap keputusan pembelian pada CV. Esa Genangku (ESACOM) Manado, *Jurnal EMBA*, ISSN: 2303-11, Vo. 3, No. 3, Hal. 1254-1264
- Marzuki. 2005, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekosiana
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riadi, Muchlisin, Kualitas pelayanan pelanggan, di akses pada tanggal 14 Desember 2016 dari <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html?m=1>

- Setyanti, Elfa Putri, Grab kenalkan layanan pesan antar makanan Grabfood yang siap saingi Gofood, di akses pada 09 Desember 2016 dari <https://id.techinasia.com/2016/05/grab-luncurkan-grabfood-saingi-gofood>
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar: Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Stanton, William J. 2000. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jilid I Edisi Ke 3, Alih Bahasa oleh Yohanes Lamarto. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutadi, Heru, Bagaimana perkembangan transportasi online, di akses pada 09 Desember 2016 dari <http://daily.oktagon.co.id/2015/11/bagaimana-perkembangan-transportasi-online-menurut-pakar/>
- Sunyoto, D. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. CAPS: Yogyakarta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana
- Tjiptono, F. 2009. *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Utami, Okky Ratna dan Ni Made Rastini, 2015. Pengaruh variabel demografi, kualitas layanan, atmosfer toko pada *Impulse Buying* di Hypermart Mal, *E – Jurnal Manajemen Unud*, ISSN: 2302-8912, Vol. 4, No. 5, Hal.1229-1237.
- Waani, Rivie C.T. dan Willem J.F. Alfa Tumbuan, 2015. *The Effect of Price Discount, Bonus Pack, And In-Store Display On Impulse Decision In Hypermart Kairagi Manado*, *Jurnal EMBA*, ISSN: 2303-11, Vol. 3, No. 3, Hal. 420-428
- Weenas, Jackson R.S, 2013. Kualitas produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta, *Jurnal EMBA*, ISSN: 2303-1174. Vol. 1 No. 4. Hal. 607-618