



Analisis Pengaruh Sistem *Double Order* dan Mode Hemat terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kota Ungaran

Fajar Suryatama^{1*}, Pitaloka Dharma Ayu², Yunita Khusnul Khotimah³

^{1,2,3} Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI, Jawa Tengah, Indonesia

Email: fsuryatama@gmail.com, ayuloka@gmail.com, yunitakhusnul@gmail.com

*Penulis Korespondensi: fsuryatama@gmail.com

Abstract. Limited fiscal space and the demand for increased profits prompted PT. GoTo Gojek Tokopedia Indonesia Tbk to reduce reliance on discount programs that were proven to reduce company profits. As an alternative, in early 2023 GoJek launched two service innovations, namely the double order system and the economy mode feature, with the aim of maintaining consumer interest and satisfaction amidst increasingly fierce competition. This study aims to analyze the effect of the double order system and the economy mode feature on GoJek consumer satisfaction. The research method used is descriptive quantitative with analysis techniques in the form of validity tests, reliability, multiple linear regression, determination tests, t-tests, and F-tests. Data processing was carried out using the SPSS version 25 application. The results showed that the double order system variable had a positive and significant effect on consumer satisfaction with a regression coefficient value of 0.295 and a calculated t-value of 3.294 greater than the t-table of 1.985 and a significance level of 0.001. The economy mode variable also shows a positive and significant influence on consumer satisfaction with a regression coefficient value of 0.493 and a calculated t value of 6.118 with a significance of 0.000. The adjusted R square value of 0.422 indicates that the two independent variables are able to explain 42.2% of the variation in consumer satisfaction. The F test produces a value of 37.195 which is greater than the F table of 3.09, so that all research hypotheses are declared accepted.

Keywords: Customer Satisfaction; Digital Service Innovation; Double Order System; Economy Mode; GoJek.

Abstrak. Keterbatasan ruang fiskal serta tuntutan peningkatan profit mendorong PT. GoTo Gojek Tokopedia Indonesia Tbk untuk mengurangi ketergantungan pada program diskon yang terbukti menekan keuntungan perusahaan. Sebagai alternatif, pada awal tahun 2023 GoJek meluncurkan dua inovasi layanan, yaitu sistem double order dan fitur mode hemat, dengan tujuan mempertahankan minat dan kepuasan konsumen di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem double order dan fitur mode hemat terhadap kepuasan konsumen GoJek. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis berupa uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji determinasi, uji t, dan uji F. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem double order berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,295 dan nilai t hitung 3,294 lebih besar dari t tabel 1,985 serta tingkat signifikansi 0,001. Variabel mode hemat juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi 0,493 dan nilai t hitung 6,118 dengan signifikansi 0,000. Nilai adjusted R square sebesar 0,422 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 42,2% variasi kepuasan konsumen. Uji F menghasilkan nilai 37,195 yang lebih besar dari F tabel 3,09, sehingga seluruh hipotesis penelitian dinyatakan diterima.

Kata Kunci : GoJek; Inovasi Layanan Digital; Kepuasan Pelanggan; Mode Hemat; Sistem *Double Order*.

1. PENDAHULUAN

Ruang fiskal yang semakin terbatas dari PT. GoTo Gojek Tokopedia Indonesia Tbk dan tuntutan untuk tingkat profit yang semakin tinggi, membuat pengelola GoJek harus memutar otak agar produk layanan GoJek tetap menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa mereka. Program diskon/potongan harga yang sebelumnya menjadi andalan utama untuk mencari dan mempertahankan konsumen wajib ditinggalkan karena terbukti sangat menggerus keuntungan perusahaan. Berbagai inovasi baru dilakukan untuk membuat konsumen tetap

tertarik dan merasa puas atas produk-produk aplikator di tengah gempuran pesaing dengan program penjualan yang tak kalah menarik. 2(dua) program baru yang diluncurkan oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia Indonesia Tbk di awal tahun 2023 untuk mengganti program diskon adalah sistem pesanan *double order* dan fitur mode hemat.

Double order adalah pesanan ganda dari dua *customer* berbeda di restoran atau *merchant* yang sama (Ridwan Aji Pitoko;IDN Times). Situs shopee.co.id menyatakan bahwa Fitur Pesanan Gabungan ShopeeFood adalah fitur yang memungkinkan anda mendapatkan 2 (dua) pesanan dari restoran yang sama atau 2 (dua) restoran berbeda dengan lokasi yang berdekatan. Kedua pesanan tersebut akan diantarkan ke 2 (dua) Pelanggan dengan lokasi pengantaran yang juga berdekatan. Dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Sistem Double Order* adalah Fitur dalam sistem didalam aplikasi GoJek *Driver* yang memungkinkan mitra *driver* memperoleh/mendapatkan 2(dua) order dari resto yang sama dengan *customer* yang berbeda.

Launching sistem *double order* pada aplikasi *driver* GoJek di awal tahun 2023 yang tujuan awalnya adalah untuk memberikan tambahan pendapatan dan tambahan *point* bagi para mitra *driver* GoJek, ternyata menimbulkan efek negatif bagi para *driver*, muncul keluhan-keluhan dari para *driver* mulai dari pendapatan order kedua yang sangat kecil (mulai Rp. 2.000), waktu tunggu yang semakin lama karena mengulang antrian ketika order kedua masuk, kesulitan untuk membawa order pertama dan kedua karena terlalu banyak pesanan, resiko pesanan tertukar antara order pertama dan kedua, resiko produk order pertama menjadi dingin, rusak atau berubah cita rasa.

Menurut situs GoBiz.co.id fitur Mode Hemat adalah fitur yang memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan dengan ongkos kirim yang lebih terjangkau. Menurut Direktur/Head of Food and Indonesia Sales & Ops PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk Catherine Hindra Sutjahyo mengatakan, “Mode Hemat memberikan opsi yang lebih ekonomis bagi pelanggan dalam bentuk bebas ongkir, dengan tambahan waktu pengiriman hingga 15 menit <https://tabloidpulsa.id/gofood-hadirkan-fitur-mode-hemat-pesan-makan-gratis-ongkir/>. Layanan ini memungkinkan pengguna aplikasi Gojek memilih GoFood Mode Hemat yang memberikan ongkos kirim (ongkir) murah—sekitar Rp3.000 dan Rp5.000 sesuai wilayah—untuk pesanan dari resto terdekat. Ada juga promo gratis ongkir setiap Rabu. Kemudian, pengguna bisa memilih opsi GoCar Hemat untuk mendapatkan harga lebih ekonomis. <https://id.techinasia.com/gojek-tawarkan-layanan-hemat>. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Mode Hemat merupakan Fitur dalam aplikasi GoJek *customer* yang

memberikan ongkos layanan jasa baik produk GoFood, GoCar, maupun GoRide yang memberikan ongkos/biaya layanan murah daripada biaya layanan regular.

Fitur Mode Hemat pada aplikasi GoJek *customer* yang mulai di rilis awal tahun 2023, tujuan awalnya adalah memberikan program harga murah untuk biaya pengantaran produk GoFood, harga murah untuk produk GoCar dan GoRide menggantikan program potongan harga yang menjadi andalan menarik konsumen di era sebelumnya. Realitanya banyak muncul keluhan-keluhan dari konsumen mengenai program mode hemat ini diantaranya; waktu tunggu menjadi sangat lama untuk produk GoFood order pertama karena order Gofood kedua harus mengulang antrian dari awal (semakin ramai resto, akan semakin lama waktu tunggu), resiko makanan menjadi dingin, rusak dan berubah cita rasa akibat terlalu lama menunggu order kedua siap. Untuk order GoCar dan GoRide, mode hemat memunculkan keluhan titik jemput dengan posisi *driver* terlalu jauh dan memakan waktu perjalanan yang lama hanya untuk proses penjemputan sehingga resiko konsumen terlambat ketika sampai ditempat tujuan semakin besar, keluhan kedua seringnya terjadi *cancel* order dari *driver* akibat titik jemput yang terlalu jauh, *driver* merasa rugi apabila menjalankan order tersebut dan resiko mendapat penilaian jelek dari konsumen karena dianggap lambat.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65 dalam indrasari, 2019:82) Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177 dalam indrasari, 2019:82)

Schisffman dan Kanuk menandakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya.(Indrasari, 2019:84).

Rumusan masalah; 1) Adakah pengaruh antara *system double order* terhadap kepuasan konsumen Gojek di Kota Ungaran?, 2) Adakah pengaruh antara fitur mode hemat terhadap kepuasan konsumen GoJek di Kota Ungaran?.

2. METODE PENELITIAN

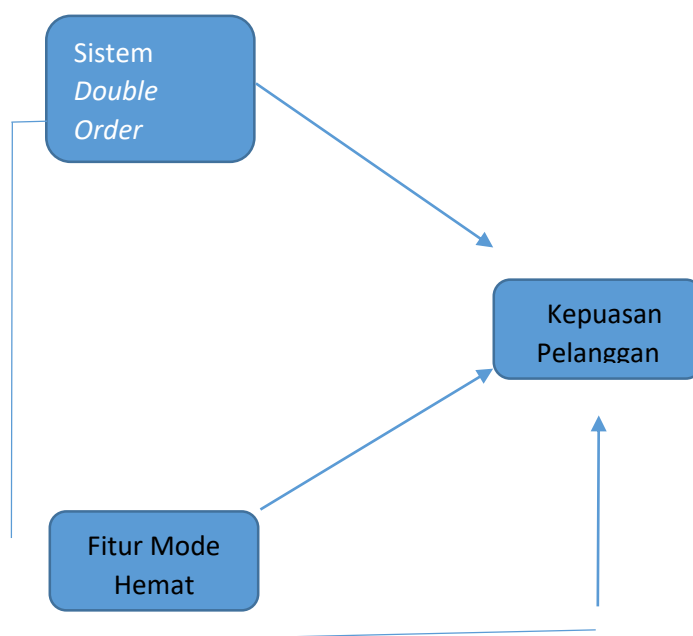
Masalah penelitian ini akan dipecahkan dengan metode kuantitatif deskriptif, lokasi penelitian dilakukan di wilayah kecamatan ungaran barat dan kecamatan ungaran timur. Populasi penelitian adalah konsumen pengguna layanan jasa Gojek di area kecamatan ungaran

barat dan kecamatan unggaran timur, untuk sampel dengan menggunakan rumus slovin ditemukan hasil 99,982, pengambilan sampel dengan teknik *simple random sampling*.

Indikator penelitian : *Sistem Double Order* mengacu pada indikator kualitas layanan menurut Berry dan Zeithaml, dalam Savira Widya Handyana (2022), menyatakan bahwa terdapat 5 indikator kualitas pelayanan antara lain : (1) *Reliability*, (2) *Responsiveness*, (3) *Tangibles*, (4) *Emphaty*, (5) *Assurance*. Indikator Mode Hemat mengacu dengan indikator harga dari Kotler dan Amstrong (2008:278) indikatornya adalah sebagai berikut: a) Harga terjangkau oleh kemampuan daya beli konsumen. b) Kesesuaian antara harga dengan kualitas. c) Harga memiliki daya saing dengan produk lain yang sejenis., Indikator kepuasan konsumen pada umumnya memiliki beberapa indikator-indikator (Tjiptono, 2009, dalam Indrasari.2019:92) yakni: a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan..

Teknik analisis data dilakukan dengan beberapa metode yakni dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji determinasi dan uji t. Pengolahan data dengan menggunakan SPSS 25. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk lebih menguatkan *roadmap* penelitian penulis di bidang layanan produk *online* dan transportasi *online* serta menjadi acuan penyusunan strategi para aplikator layanan jasa transportasi *online*.

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir.

Hipotesis :

H₁ : Diduga *system double order* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan GoJek di Kota Ungaran

H₂ : Diduga fitur mode hemat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan GoJek di Kota Ungaran

H₃ : Diduga *system double order* dan fitur mode hemat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan GoJek di Kota Ungaran

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengolahan Data

Analisis deskriptif

Hasil pengisian kuesioner didapatkan responden yang berkelamin Perempuan berjumlah sebanyak 59 responden dan yang berkelamin laki – laki berjumlah sebanyak 41 responden. Sedangkan berdasarkan usia, responden yang berusia 18 – 25 tahun berjumlah sebanyak 42 responden, yang berusia 26 – 30 tahun berjumlah sebanyak 21 responden, yang berusia 31 – 40 tahun berjumlah sebanyak 20 responden, yang berusia 41 – 50 tahun berjumlah sebanyak 14 responden, yang berusia 51 – 60 tahun berjumlah sebanyak 3 responden.

Uji Validitas

Hasil uji validitas diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas.

No	r Hitung	r Tabel
X1.1	.555	0,553
X1.2	.588	0,553
X1.3	.573	0,553
X1.4	.683	0,553
X1.5	.640	0,553
X1.6	.563	0,553
X1.7	.692	0,553
X1.8	.633	0,553
X1.9	.627	0,553
X1.10	.623	0,553
X1.11	.708	0,553
X1.12	.630	0,553
X1.13	.636	0,553
X1.14	.654	0,553
X1.15	.702	0,553

Sumber: Data primer yang diolah 2025.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa r hitung berkisar antara 0,555 s/d 0,708, sehingga secara keseluruhan, nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,553). Kesimpulannya bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Reliabilitas.

No	Variabel	Nilai Reliabilitas	Nilai Cronbach	
			Alpha	Keterangan
1	Sistem Double Order	0.750	> 0.6	Reliabel
2	Program Mode Hemat	0.732	> 0.6	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan	0.735	> 0.6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah 2025.

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai reliabilitas berkisar antara 0,732 s/d 0,750 sehingga secara keseluruhan, nilai reliabilitas lebih besar daripada cronbach alpha (>0,60). Kesimpulannya bahwa kehandalan kuesioner penelitian yang digunakan kepada responden memiliki kekonsistenan dan dinyatakan reliabel.

Uji Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Regresi Linier Berganda.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4,019	1,932		0,04
	Sistem Double Order	0,295	0,090	0,272	0,001
	Mode Hemat	0,493	0,081	0,505	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer yang diolah 2025.

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan nilai persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut : $Y = 4,019 + 0,295 X_1 + 0,493 X_2$. Dari nilai persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan bahwa:

- Nilai koefisien regresi variabel *system double order*(X_1) sebesar 0,295. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel lain bernilai tetap dan variabel *system double order* mengalami kenaikan 1 satuan, maka variabel Kepuasan pelanggan (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,295.

- b. Nilai koefisien regresi variabel program mode hemat (X2) sebesar 0,493. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel lain bernilai tetap dan variabel program mode hemat mengalami kenaikan 1 satuan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,493.
- c. Nilai konstanta sebesar 4,019, berarti jika nilai *system double order* dan program mode hemat sebesar 0, maka kepuasan pelanggan naik sebesar konstanta 4,019.

Uji t

Hasil Uji t dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini :

Tabel 4. Uji t.

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	4,019	1,932		2,081
	<i>Sistem Double Order</i>	0,295	0,090	0,272	3,294
	Mode Hemat	0,493	0,081	0,505	6,118

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer yang diolah 2025.

Berdasarkan tabel uji t diatas dapat diketahui hasil uji t variabel *system double order* (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 3,294(lebih besar dari t tabel sebesar 1,985) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan variabel *system double order* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Jadi untuk hipotesis 1 dapat diterima. Hasil uji t untuk variabel program mode hemat (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 6,118 dan memiliki nilai lebih besar dari t tabel sebesar 1,985. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan variabel program mode hemat berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Jadi untuk hipotesis 2 dapat diterima.

Uji Determinasi

Hasil uji determinasi tersaji pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Determinasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 ^a	0,434	0,422	1,83989

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

Sumber : Data primer yang diolah 2025.

Dari tabel uji determinasi diatas dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi atau adjusted R square adalah 0,422. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini (*system double order* dan program mode hemat) mampu menjelaskan variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebesar 42,2%, sedangkan sisanya sebesar 57,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Uji F

Hasil Uji F tersaji pada tabel berikut:

Tabel 6. Uji F.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	251,826	2	125,913	37,195	<,001 ^b
	Residual	328,364	97	3,385		
	Total	580,190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Mode Hemat, Sistem Double Order

Sumber : Data primer yang diolah 2025.

Tabel diatas memperlihatkan nilai F hitung sebesar 37,195 dan lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa variabel mode hemat dan dan *system double order* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil ini menjadikan hipotesis 3 dapat diterima.

Pembahasan

Hasil Pengolahan Data

Dari hasil pengolahan data variabel *system double order* terhadap variabel kepuasan konsumen diperoleh hasil, bahwa nilai regresi sebesar 0,295 dan bernilai positif, hal ini berarti terdapat pengaruh antara variabel X1 terhadap Y. Hasil uji t variabel X1 terhadap Y adalah sebesar 3,294 dan memiliki nilai lebih besar dari t tabel sebesar 1,985 ($3,294 > 1,985$). Nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan variabel *system double order* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis 1 dapat diterima.

Dari hasil Pengolahan Data Variabel program mode hemat terhadap Variabel kepuasan pelanggan didapatkan hasil nilai regresi X2 sebesar 0,493 dan bernilai positif, hal ini berarti terdapat pengaruh antara variabel X2 terhadap Y. Hasil uji t untuk variabel X2 terhadap Y sebesar 6,118 ($6,118 > 1,985$). Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini

menunjukkan variabel program mode hemat berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis 2 dapat diterima.

Nilai koefisien determinasi atau *adjusted R square* adalah 0,422. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini (*system double order* dan program mode hemat) mampu menjelaskan variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebesar 42,2%, sedangkan sisanya sebesar 57,8% disebabkan oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

Hasil F hitung sebesar 37,195 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa variabel mode hemat dan dan *system double order* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil ini menjadikan hipotesis 3 dapat diterima.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini pada variabel independen yang terbatas 2(dua) variabel, kuesioner bersifat tertutup, sehingga ada hal-hal yang tidak tergalai secara lebih detail atau tanggapan yang lebih mendalam dari responden. Penelitian selanjutnya dibutuhkan variabel independen yang lebih variatif dan jumlah sampel yang lebih besar.

4. SIMPULAN

Sistem double order dan program mode hemat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kota Ungaran. Hal ini bisa menjadi dasar untuk penyusunan strategi para aplikator jasa transportasi online untuk menghadapi dinamika persaingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A. W., & Sunarto, S. (2020). Kepuasan pelanggan pada layanan berbasis aplikasi digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(3), 201–210. <https://doi.org/10.37504/jmb.v3i3.256>
- Fatmawati, F., Sahputra, N., & Rahim, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 45–56.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GoBiz. (2023). Apa itu mode hemat GoFood. <https://bantuan.gobiz.co.id/s/article/Apa-itu-mode-hemat-GoFood>
- Handyana, S. W. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa online. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 115–126.
- Hidayat, E., & Mulyani, A. N. (2020). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(1), 33–44. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v1i01.1233>

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen pemasaran*. PT Indeks.
- Pitoko, R. A. (2023). Curhat driver Gojek soal double order dan komisi kecil. *IDN Times*. <https://www.idntimes.com/business/economy/ridwan-aji-pitoko-1/curhat-driver-gojek-soal-double-order-komisi-kecil-diomeli-customer>
- Pratama, R., & Nugroho, A. (2022). Analisis kepuasan pelanggan GoFood di era digital. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(2), 77–88.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer behavior*. Pearson Education.
- Shopee Indonesia. (2023). *Fitur pesanan gabungan ShopeeFood*. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/109592>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tabloid Pulsa. (2023). GoFood hadirkan fitur mode hemat pesan makan gratis ongkir. <https://tabloidpulsa.id/gofood-hadirkan-fitur-mode-hemat-pesan-makan-gratis-ongkir/>
- Tech in Asia Indonesia. (2023). Gojek tawarkan layanan hemat. <https://id.techinasia.com/gojek-tawarkan-layanan-hemat>
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi pemasaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- Umar, H. (2005). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, S. (2021). Strategi harga pada layanan berbasis aplikasi digital. *Jurnal Bisnis Digital*, 3(1), 1–12.
- Yusni, N., & Keri, I. (2019). Perbandingan kemudahan layanan dan kepuasan pelanggan transportasi online. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 89–98.