

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, D. G. A., & Suprapti, N. W. S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 6041–6069. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i11.p09>
- Afan Zaini, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Anggriana, R, N.Qomariah, B. Santoso. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7(2).
- Audun, J. 2017. *Trust and Reputation System. Foundations of Security Analysis and Design IV*. (Online), Australia.
- Basu, Swastha.2010.Manajemen Pemasaran : Analisa dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta. BPFE UGM.
- Chusnah, & Indriana, K. T. (2020). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 111–122.
- Danang,S & Fathonah, E P. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CAPS.
- Emmywati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan yang terdiri dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(3), 184–191.
- Hair. (2018). Multivariate Data Analysis. In *International Journal of Multivariate Data Analysis* (Vol. 1, Issue 2).
- Handoko, B. 2017. Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 18(1).
- Heriyana. (2020). FAKTOR – FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI TENAGA KESEHATAN TERHADAP VAKSIN COVID-19 DI PUSKESMAS X TAHUN 2020 Denny. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(September), 660–668.
- Hilaliyah, S. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 172–187. <https://doi.org/10.26905/jbm.v4i2.1699>.
- Kotler, P & Amstrong, G (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- K. Kotler, P., & Keller. (2016). *Marketing management, 14th ed.* Prentice Hall.
- Liana, T. M. M. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OKEJEK Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan. *Majalah Ilmiah METHODODA*, 11(1), 53–59. <https://doi.org/10.46880/methoda.vol11no1.pp53-59>.
- Lorensia, S., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 816. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.934>.
- Lucia Lanny. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Pelanggan Pt. Garuda Indonesia. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Luh, N., & Abiyoga, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Biro Jasa Travel Red Rice di Denpasar. 3(7), 1446–1456.
- Mardjani, B. D., Lapian, S. J., & ... (2023). PENGARUH PERMINTAAN HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE. *Jurnal EMBA: Jurnal ...*, 3(1), 63–73. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/46658%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/download/46658/41864>.
- Mardjani, B. D., Lapian, S. L. H. V. J., Mangantar, M., Layanan, K., Kepuasan, T., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2023). KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE ( STUDI KASUS GOJEK DAN MAXIM DI KOTA MANADO ) THE EFFECT OF PRICE , PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN ONLINE TRANSPORTATION ( CASE STUDY OF GOJEK AND MAXIM IN MANADO CITY ) Jurnal EMBA Vol . 11 No. *Jurnal EMBA*, 11(1), 942–952.
- Nurhikma, T., Fauzi, A., Putri, S. C. T., Asmarani, D., Damayanti, V., & Thalitha, R. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek) : Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 646–656.
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248. <https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5541>.
- Prayudi. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ONLINE SUPERCAR.ID KOTA TANGERANG SELATAN. 5(July), 1–23.
- Putra, C. Y. M., & Kurniawati, D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas

Sistem Aplikasi Pengguna Gojek terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 8(2), 97–110.

Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>.

Ramadhan, Y., & Games, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Pangkas Rambut Densiko Bukittinggi. *Media Manajemen Jasa*, 11(1), 45–55. <https://doi.org/10.52447/mmj.v11i1.6968>.

Ramanda Fichan, M., & Tiara Narundana, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online di Bandar Lampung. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 635–644. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.328>.

Satyakristi, M. Y. N., & Khuzaini. (2020). ( Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA ) Maria Yuvanda Nilam Satyakristi Khuzaini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STIESIA ) Surabaya. *Jurnal Ilmu Riset Manajemen*, 9(9), 1–18.

Sinaga, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Alfamart Medan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(1), 19–31. <https://doi.org/10.51622/jispol.v2i1.736>.

Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada PT. GO-JEK). *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67–81. <https://doi.org/10.37932/j.e.v10i1.91>.

Sugiyono. (2013). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D. In *Penerbit Alfabeta*.

Syahputra, R. D., & Wibowo, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berbasis digital pada media sosial. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5(3), 1–9.

Tandra, M. M., Lumanauw, B., & Rogi, M. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Era New Normal Pada Starbucks Manado Town Square. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 9(4), 1476–1484.

Whardana. (n.d.). ANTESENDEN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA PEMBELANJAAN ONLINE URBAN CONSUMER DI DKI JAKARTA. 10(2), 1395–1401.

Wicaksono, A. H., & Lestari, B. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab. *Jurnal Aplikasi*

*Bisnis*, 8(2), 277–282.

Yunita, N. R., SUMARSONO, H., & FARIDA, U. (2019). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 90. <https://doi.org/10.24269/iso.v3i1.243>.