

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. R. P., S. d. I. F., (2019): Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, **10**(1), 204–225.
- Anang, F., (2018): *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Deepublish, Yogyakarta.
- Andansari., T., (2018): *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Inovasi Produk terhadap Daya Saing Bank BNI Syariah di Kota Tangerang Selatan*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.
- Anggriana, R., N. Q. d. B. S., (2017): Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek" Jember, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, **7**(2).
- Donni, J. P., (2016): *Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.*, Alfabeta, Bandung.
- Ester, D. P. P. S., L. L. d. B. S., (2018): Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik UKSW), *Jurnal Matematika dan Aplikasi deCartesiaN*, **7**(2), 47–51.
- Fandy, T., (2008): *Strategi Pemasaran*, Edisi II Cetakan Ketiga, Andi Offsey, Yogyakarta.
- Freddy, R., (2009): *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, I., (2016): *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, D., (2012): *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Hikmawati, A., d. M. L., (2022): Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GoFood (survey pada Follower Akun Instagram @gofoodindonesia), *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, **8**(16), 46–60.
- Jasin., H., (2015): Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Air Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan., *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, **09**(01), 57–65.
- Keller, K. P. d. K. P., (2007): *Manajemen Pemasaran*, PTIndeks, Jakarta.
- Khan, N., R. S. d. C. T., (2015): Causal Relationships among Dimensions of Consumer-Based Brand Equity and Purchase Intention: Fashion Industry, *Canadian Center of Science and Education*, **10**(1), 172–181.
- Kotler, P. dan Gary, A., (2016): *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1,

Erlangga, Jakarta.

Lovelock, Christopher, J. W. d. J. M., (2001): *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Erlangga, Jakarta.

Mursid (2014): *Manajemen Pemasaran*, Cetakan ke 7, PT Bumi Aksaea, Jakarta.

Musdalifah (2019): Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (GO-JEK), *Jurnal Sebatik*, **23**(2), 498–504.

Nawarcono, W., (2019): Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Variasi Jasa terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Transportasi Online (Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Kota Yogyakarta), *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, **14**(2).

pddikti (2023), : Universitas Negeri Medan. Online, diakses 09-Maret-2023.

Pratama, Y., H. I. D. A. d. M. I., (2021): Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen, *Majalah bisnis & IPTEK*, **14**(2), 56–68.

Riduwan, d. A., (2020): *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Cetakan ke-7, Alfabeta, Bandung.

Ruru, P. U. dan Hendra, S., (2017): Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sayuran Organik Di Pasar Sambas Medan, *Jurnal Niagawan*, **6**(2), 44–53.

Solikha, S., d. S. I., (2020): Pengaruh Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Go-Jek), *Jurnal Ekobis*, **10**(1), 67–81.

Sudirman, A., S. S. B. M. N. T. S. . P. D., (2020): Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau dari aspek Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, **8**(1), 63–73.

Sudjana (2005): *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung.

Sugiyono (2006): *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Supranto, J., (2016): *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.

Topbrand (2023): *Topbrand Index Jasa Transportasi Online*, <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-transportasi-online-fase-2-2022/>. Online, diakses 09-Maret-2023.

Walpole, Ronald E., R. H. M., (2012): *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Prentice Hall, Boston.