

DAFTAR PUSTAKA

- Adare D & Lenzun, J. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1237–1245.
- Adi, Daniel Oki Rizki Kesuma, Fathoni Aziz dan Hasiholan Leonardo Budi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cke Teknik Semarang. *Journal of Management*, 4(4).
- Anwar, R., dan Adidarma, W. 2016. "Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Pada Minat Beli Belanja Online". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 155–168. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v14i2.3995>
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuti, D., & Salisah, F. N. 2016. "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru)". *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- Bungin, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta
- Consuegra, D Molina. 2007. "An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector". *Journal of Product & Brand Managemen*.
- Dewa, C. B. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta)". *Perspektif*, 16(1), 1–6. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/2347>
- Edy Susanto, M. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Grab di Batam". *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ennew, C. T., & Devlin, J. F. 1993. "Service Quality, Service Convinience, Price and Fairnes, Customer Loyalty and Mediating Role of Customer Satisfaction" *International Journal of Bank Marketing, Marketing Intelligence & Planning*, 11(6), 8–10. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001122>
- Farooq Muhammad Shoaib, Salam Maimoona, Fayolle Alain, Jaafar Norizan dan Ayupp Kartinah. 2018. "Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach". *Journal of Air Transport Management*, 67 (December 2017), 169–180.

<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>

- Fredy Rangkuti. 2009. Strategi Promosi Yang Kreatif. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Hakim, A. L., Arifin, R., dan Hufron, M. 2018. "Pengaruh kualitas sistem informasi, harga, promosi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan". *Jurnal Riset Manajemen* 24–34.
- Handoko, B. 2016. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat Jne Medan". *Jurnal Riset Manajemen*. 17 NO.1(ISSN 1693-7619), 1–13.
- Haryono, N., & Octavia, R. 2020. "Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen". , 4(1), 20–27. *INDEPT*, 4(1), 20–27.
- Kelvin Kristanto. (2018). "Pengaruh Kualitas, Harga, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Leko". *Agora*, 6(1), 1–10.
- Kholis, A. M., & Ferdian, A. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta". *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v7i1.900>
- Kotler Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemassaran. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlanggan.
- Kurniawati, A. P. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Samsung (Studi Kasus Lumajang Kota)". E-ISSN :2622-304X , P-ISSN: 2622-3031 Available online at: <http://proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/progress>. *Proceedings*, 1(1), 360–371.
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. 2014. "Pengaruh Citra Merek dan

Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 1–9.

<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/583>

Kusumah, Wijaya dan Dedi Dwitagama. 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Edisi : 2. Jakarta : PT Indeks.

Lahap, J., Ramli, N. S., Said, N. M., Radzi, S. M., & Zain, R. A. 2016. "A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(June), 149–157. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.430>

Maholtra, Naresh. (2014). *Basic Marketing Research*. Pearson Education. England.

Malik, M. E., Ghafoor, M. M., & Iqbal, H. K. 2012. "Impact of brand Image , service quality and price on customer satisfaction in Pakistan telecommunication sector". *International Journal of Business and Social Science*, 3(23), 123–130.

Nafisa Choirul Mar'ati. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya)". *Journal of Development and Administrative Studies*, 1, 1–12.

Putro, S., Samuel, H., & Brahmana, R. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.

Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi II Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Zahra, A. 2017. "Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan citra merk terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transport ojek online (studi pada pelanggan Gojek di kota Yogyakarta)". 33–64.