

DAFTAR PUSTAKA

- AB.,Christono, Chairiah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics & Business UniSadhuGuna Business School*. ISSN: 2302-8025. Vol. 8 No. 1 Januari-Juni. <https://www.jurnal.ubs-usg.ac.id/index.php/joeb/article/view/13>
- Alfian, S. H., & Edi, Komara. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Perbankan*, Vol 7, No. 2 Agustus 2021 : 56-64. <https://journal.ibs.ac.id/index.php/JEMP/article/view/255>
- Alvin, M., & Amirudin, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *JIBM*. p-ISSN: 2085-0336. e-ISSN: 2655-8531. Vol. 3, No. 2, 2020. <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/BINAMANAJEMEN/article/view/1106>
- Andre, S. J., & Agus, Salim (2017). Pengaruh Kualitas Jasa dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Manajemen Pemasaran*. Volume 6. No.2 Mei 2017. ISSN: 2089-3477. <https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/332/153>
- Aris Budiono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*. p-ISSN 0216-5287, e-ISSN 2614-5839. Volume 17, Issue 02, Juli 2020. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/2664>
- Ayu, Cindy, M.S., & Marsudi, L. (2021). Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi *Shopee* (Studi Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 10, Nomor 5, Mei 2021. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4012>
- Budiarno, Ida, B. N. U., & Ambar L. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi* p-ISSN 0216-5287, e-ISSN 2614-5839. Volume 19, Issue 02, Juli 2022. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/4531/3206>
- Carmelia C., Fadlan J., & Rohani F. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). Volume 3, Issue1, 2022E-ISSN: 2716-375X, P-ISSN: 2716-3768. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/867/558>

- Dam Tri Cuong. (2020). The impact of Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Vietnam Fashion Market. Article Info Volume 83. Page Number: 389 – 398. Publication Issue: March - April 2020. ISSN: 0193-4120 Page No. 389 – 398. https://www.researchgate.net/profile/Dam-Cuong-3/publication/339940099_The_impact_of_Service_Quality_and_Brand_Image_on_Customer_Satisfaction_and_Behavioral_Intention_in_Vietnam_Fashion_Market/links/5ea0124da6fdccda592c365c/The-impact-of-Service-Quality-and-Brand-Image-on-Customer-Satisfaction-and-Behavioral-Intention-in-Vietnam-Fashion-Market.pdf
- Darwin Lie, Acai Sudirman, Efendi, Marisi Butarbutar. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 8, ISSUE 08, AUGUST 2019 ISSN 2277-8616. https://www.academia.edu/download/61052754/Jurnal_International_Acai20191028-98696-f4lbhk.pdf
- Desti, R., & Suzy, W. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang *Smartphone* OPPO. FAIR VALUE : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan. VOL 4 SPESIAL ISSUE 3 2022. P-ISSN 2622-2191, E-ISSN 2622-2205. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/1004>
- Detik.com. 2017. Alasan masyarakat pilih transportasi *Online*. <https://m.detik.com/inet/law-andpolicy/d-3164193/ini-alasanmasyarakat-pilih-transportasi-online>
- Dewi, K., Suharyono, & Andriani, K. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).Vol. 14 No. 2 September 2014. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=190241&val=6468&title=PENGARUH%20CITRA%20MEREK%20DAN%20KUALITAS%20PRODUK%20TERHADAP%20KEPUASAN%20DAN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20Studi%20pada%20Pelanggan%20KFC%20Cabang%20Kawi%20Malang>
- Dr. Bandar Khalaf Alharthey. (2019). Impact Of Service Quality On Customer Trust, Purchase Intention and Store Loyalty, With Mediating Role Of Customer Satisfaction On Customer Trust and Purchase Intention: Study Of Grocery Shopping. British Journal of Marketing Studies (BJMS)Vol. 7, Issue 2, pp.40-61, April 2019 Published by European Centre for Research Training and Development UK. Print ISSN: 2053-4043(Print), Online ISSN: 2053-4051 (Online). <https://www.researchgate.net/profile/Bandar-Alharthey-2/publication/378659738>
- Elen, E., Akila, & Tri Sinarti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. Jurnal Manivestasi, Vol. 3 No.1, Juni : 69-8. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/manivestasi/article/view/6407>

- Enni Sustiyatik. (2020). Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, Volume 10, Nomer 2, Maret 2020. <https://pdp-journal.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/19>
- Grace, M.W., Lisbeth, M., & Hendra, T. (2015). Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado. *Jurnal EMBA 1073*, Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 1073-1085. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9286>
- Greissela, A. S., Silvya, L. M., & Ferdy, R. (2023). Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol. 11, No. 3. Juli 2023*, Hal. 1-11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/48877>
- GoodStats. 2023. Layanan Ojek *Online* Pilihan Masyarakat Indonesia. <https://www.transonlinewatch.com/unggul-dari-pesaing-layanan-goride-dan-gocar-milik-gojek-paling-disukai-masyarakat/#>
- Inka J. S., Suharyono, & Andriani K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1 Oktober 2014*. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=265042&val=6468&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PRODUK%20DAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20DALAM%20MEMBENTUK%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20Studi%20pada%20Pelanggan%20McDonalds%20MTHaryono%20Malang>
- Johanudin, L., Nur, S. R., Noraslinda, M. S., Salleh M. R., & Razlan, A. Z. (2016). A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry. 6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6 2015, 11-15 August 2015, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305146>
- Khoirul, Anam, & Suwitho. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rental Mobil Mitra Transport). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 10, Nomor 9, September 2021*. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4307>
- Mahira, Prasetyo, H., & Heni N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Indihome*. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi Volume 2, 2021* hlm.1267-1283. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1233>
- Melan Rosmayanti. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mixue. *Journal on Education Volume 05, No. 03*,

Maret-April 2023, pp. 8126-8137 . E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365.
<https://www.jonedu.org/index.php/joe/article/view/1600/1293>

- Metta, P. K. S., & Murwatiningih. (2016). Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. *Management Analysis Journal* 5 (1).
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/8319>
- Muhammad, Edy, S., & Tia, Chisca, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kosmetik Emina di Bekasi. *JURNAL JUKIM Vol 2 No. 1 Januari 2023 | P-ISSN: 2829-0488 E-ISSN: 2829-0518, Halaman 10-18.* <http://journal.admi.or.id/index.php/JUKIM/article/view/351>
- Nico, R. H., & Donant, A. I., (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Persaingan Terhadap Minat Beli. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT. Vol.4, No.3, Oktober 2019: 415 – 424.* P-ISSN 2527–7502 E-ISSN 2581-2165. <https://core.ac.uk/download/pdf/235155705.pdf>
- Pandi, Putra. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Mie Sedaap. *Jurnal kewirausahaan. Vol. 8 No. 1, September 2021.* <http://journal.stieamsir.ac.id/index.php/man/article/view/53>
- Prof. Dr. Sugiono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.
- Putri, Fendi, A. S., & Khuzaini. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dari “Brand Zoya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 10, Nomor 4, April 2021.* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3971>
- Raynaldo, D. S., & Adil, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan. Vol. 1 No. 1, 2020. pp. 1-8. IBI KESATUAN. E-ISSN XXXX – XXXX. DOI: 10.374. https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jipkes/article/view/322*
- Rena, E. S., Muinah, F., & Ambar, L. (2022). Analisis Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI). Volume 7, Nomor 3, 2022. e-ISSN 2541-0938 p-ISSN 2657-1528.* <http://jurnal.stkippersada.ac.id/jurnal/index.php/JPE/article/view/2075>
- Rendy, G., Sem, G.O., & Ferdy, R. (2015). Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA. Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal.1313-1322.* <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8297>
- Riri, F. S., & Doni, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D’sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pahlawan. Halaman 1801-1812. Volume 7 Nomor 1 Tahun 2023.* <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/6067>

- Sao Mai DAM & Tri Cuong DAM. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Vol 8 No 3 (2021) 0585–0593. Print ISSN: 2288-4637 / Online ISSN 2288-4645. <https://koreascience.kr/article/JAKO202106438543453.pdf>
- Shintia Clara Kurnia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* (Studi Pada Pelanggan Gojek di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya* 6 (2), 1-12, 2018. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/4850>
- Steffany, R. W., & Ari, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Grab. *TARGET : JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS* | e-ISSN : 2715-9361 | Vol. 3 No. 1 | Juni. <https://journal.universitasmuhimora.ac.id/index.php/target/article/view/1169>
- Syafrida Hafni Sahir. *Metodologi Penelitian*. KBM INDONESIA.
- Tias Windarti1 & Mariaty Ibrahim. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru). *Jom FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017*. <https://media.neliti.com/media/publications/114989-ID-pengaruh-kualitas-produk-dan-kualitas-pe.pdf>
- Widhia, A., & Adil, F. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan* Vol. 2 No. 1, 2021pp. 53-60 IBI KESATUANE-ISSN 2745-7524. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jipkes/article/view/586>
- Widyaningsih, P. A., Haris, H., & Ahmad, I. (2022). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* Volume IX Nomor 1. <https://stia-binataruna.ejournal.id/PUBLIK/article/view/257>
- Wisnu, M., & Abdullah, F. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jasa Transportasi Gojek *Online* Di Sidoarjo). *MARGIN ECO: Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis* Vol. 5 NO. 2 November. <https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/margin/article/view/2085>
- Yoan, Fauzia, R., Listyowati, P.R., & Hari, P. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen Biro Pariwisata Kencana Tour di Simo Boyolali). *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi*. Vol. 8 No. 1, Juni 2020. <https://uby.ac.id/ejournal/index.php/ekobis/article/view/319>
- Zuriani R., Rizkha M., Karimi, Sutoyo, & Hayanuddin S., (2024). Pengaruh Pemasaran Online dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Toko Serbaguna. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*. Vol.3, No.2, Januari 2024.

ISSN:2828-5298(online).

<https://journalnusantara.com/index.php/EKOMA/article/view/3036>

