

DAFTAR PUSAKA

- Adhari, I. Z. (2019). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media.
- Adi, M. F., Sutopo, & Noviandari, I. (2021). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya (Studi Kasus Konsumen Gofood Gojek Dikawan Rungkut Surabaya). *UBHARA Management Journal*, 1(2), 293-300. Retrieved from <http://journal.febubhara-sby.org/umj>
- Andary, R. W., Pratiwi, R., Winardi, M. A., Iswandi, M., Z, M. S., Sudirman, A., . . . Wardhana, A. (2021). *Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Arif, M. E., Anggraeni, R., & Ayuni, R. F. (2021). *Bisnis Waralaba*. Malang: UB Press.
- Arman. (2022). *Introduksi Manajemen Pemasaran*. Pagar Alam: CV. LD Media.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Damanik, D., Nainggolan, L. E., Purba, A. M., Simarmata, A. S., Hasibuan, A., Rahmadana, M. F., . . . Yuniningsih. (2021). *Ekonomi Manajerial*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, I. H., & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Frost, R., Fox, A. K., & Strauss, J. (2018). *E-marketing*. New York: Taylor & Francis.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, I., Febriyanto, E., & Yudanto, T. A. (2019). Pemanfaatan Indeksasi Mendeley Sebagai Media Pengenalan. *Jurnal STT Yuppentek*, 3(2), 235 - 245. doi:doi 10.33050/tmj.v3i2.1057.
- Haqi, M. S., & Rahmatika, A. N. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Grab Food di Jombang. *Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis*, 4(1), 42-57. doi:<https://doi.org/10.32764/margin.v4i1.889>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., . . . Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.

- Harmadji, D. E., Sidjabat, S., Effendi, N. I., Mardianto, D., Pratama, Y., Harahab, D. F., . . . Putra, T. A. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar)*. Padang: Get Press.
- Hasanah, U., & Oktavia, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen Shopeefood di kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 5(1), 26-40. doi:http://dx.doi.org/10.47201/jamin.v5i1.128
- Hendrayani, E., Sitinjak, W., Kusuma, G. P., Yani, D. A., Yasa, N. N., Chandrayanti, T., . . . Hilal, N. (2021). *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Idrus, S. A. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Juliana, Pramezwary, A., Djakasaputra, A., & Tarigan, S. A. (2022). *Dasar-dasar Pemasaran*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Julyanthry, Sartika, S. H., Ismail, M., Permadi, L. A., Siagian, E. M., Parlinggoman, M. L., . . . Rakib, M. (2022). *Perilaku Konsumen : Implikasi di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Jumadi. (2022). *Manajemen Pemasaran Terpadu: Upaya Mewujudkan Loyalitas*. Purwodadi: CV. Sarnu Untung.
- Komaryatin, N. (2022). *Implementasi Pemasaran*. Solok: Mitra Cendekia Media.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen*. Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Kurniawan, M., & Hildayanti, S. K. (2019). Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86-102. doi:http://dx.doi.org/10.35908/jeg.v4i2.757
- Mardia, Purba, B., Khairad, F., Wisnujati, E. B., Faja, T. L., Lifchatullaillah, M. A., . . . Mathory, E. A. (2021). *Bisnis dan Ekonomi Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Moonti, U. (2015). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Yogyakarta: Internpena.
- Mu'ah. (2015). *Loyalitas Pelanggan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press.
- Mutolib. (2021). Antaseden kepuasan konsumen PT Lion Express. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 450-462. doi:http://dx.doi.org/10.30596%2Fsnk.v2i1.8307
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Medan: Duta Media Publisihing.
- Oscar, B., & Sumirah, D. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international

- TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9(1), 1-11.
- Purwandari, S., Purnomo, S., Purboyo, adha, W. M., Hanika, I. M., Savitri, C., . . . Purnamasari, M. S. (2022). *Manajemen Pemasaran (Konsep Pemasaran Digital)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Rembang, E. C., Soepeno, D., & Lumantow, R. Y. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Yamaha Di Kecamatan Wanea di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 446-454. doi:<https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36328>
- Romli, N. A., Lena, S. V., Tingga, C. P., Sugiat, M. A., Widati, E., Lie, D., . . . Anggraini, N. (2022). *Marketing 4.0: Konsep dan Implementasinya*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Rusmawati, Y., Azizah, L. N., & Ningsih, E. F. (2021). *Total Quality Management*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Sa'adah, L., & Munir, A. F. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A.Wahab Hasbullah.
- Saragih, L., Banjarnahor, A. R., Anggraini, N., Sudarso, A., Muliatie, Y. E., Purnomo, Y. J., . . . Prasetio, A. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita menulis.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.
- Sawlan, D. K. (2021). *Digital Marketing : Brand Images*. Surabaya: Scopindo.
- Sinulingga, N. A., & Sitohang, H. T. (2021). *Perilaku Konsumen*. Medan: IOCS Publisher.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sisca, Simanjuntak, M., Sudarso, A., Grace, E., Sahir, S. H., Putri, D. M., . . . Muliatie, Y. E. (2021). *Penerapan Dasar dan Konsep*. Tidore: Yayasan Kita Menulis.
- Sitinjak, W., Kusuma, C. S., Loe, A. P., Rinda, R. T., Virginia, W. A., Mardiatmi, A. B., . . . Imani, S. (2022). *Pengantar Bisnis (Konsep E-Marketing)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publisihing.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D Cetakan ke 29*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.

- Sumawarman, U. (2019). *Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Suprpto, R., & Azizi, M. Z. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Suratni, N. L., & Mayasari, N. M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food Pada Aplikasi Grab di Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(1), 50-59. doi:<https://doi.org/10.23887/jjpe.v13i1.32129>
- Tingga, C. P., Geno, Z. A., Rizkia, N. D., Irmal, Febriana, R., Djanjar, U., . . . Satmoko, D. (2022). *Manajemen Merek*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Tonce, Y., & Ranga, Y. D. (2022). *Minat dan Keputusan Pembelian : Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk (Konsep dan Studi Kasus)*. Indramayu: Penerbit Adad.
- Trimurti, C. P., & Utama, I. G. (2020). *Model Pengembangan Destinasi Dalam Perspektif Motivasi Berwisata*. Sleman: CV Budi Utama.
- Utama, I. G. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Sleman: CV Budi Utama.
- Utami, D. A., Arifin, M. S., Mahaza, Febrian, W. D., Amaliyah, Trimintasrih, T., . . . Kartikawati, Y. (2022). *Kewirausahaan*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Wijoyo, H. (2021). *Pengantar Bisnis Lanjutan*. Solok: CV Insan Cendekia Mandiri.
- Wisnu, D., & Permana, G. I. (2022). *Dampak Pemasaran Sosial Media dan Citra Merek terhadap Niat Beli*. Malang: Pustaka Peradaban.
- Wulansari, Darmawanto, Ariyanto, M., Antoni, F., & Hamirul. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan (Studi Pada Ekspedisi Sicepat Express). *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 4(3), 142-152. doi:10.5281/zenodo.5801061

UNIVERSITAS
MIKROSKIL