

DAFTAR PUSTAKA

Aini, S. N., Nurfarida, I. N., & Hidayat, C. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GRAB Di Kota Malang. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*.

Ardyanti, F. (2019). Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Go-Jek. 1–7.

Azizah, A. N. (2022). Pengaruh Word Of Mouth (Wom), Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Konsumen Pada Toko Pasundan Pusat Dukuhwaluh, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas). 1–118.

Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>

Fatihudin, D. D., & Firmansyah, D. M. A. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Deepublish Publisher.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2019). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1204–1323.

Halim, F. K. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Penerbit Utomo Press.

Ismaya, I. (2021). Pengaruh Bukti Fisik (*Physical Evidence*) Dan Orang (*People*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Donat Kentang Syifa Sei Belutu. *March*, 1–19.

Kumar, A. (2020). Medium. Retrieved from Statistics: Mean / Median /Mode/ Variance /Standard Deviation: <https://medium.com/analytics-vidhya/statistics-mean-median-mode-variance-standard-deviation 47fab926465>

Kusuma, C. S. D., Jejen, L., Walenta, A. S., Wairisal, P. L., Jatnika, T. S., Mardiatmi, A. B. D., Tarigan, F. A., Victor, Djaniar, U., Dermawan, A. A., Manurung, S. P., Yuliawati, Y., Sulaiman, S., Sianpar, N. S. R., Panggabean, D. M., Keke, Y., Putera, D. A., Hoki, L., Hamid, M. A., &

Nurhayati, S. (2023). Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi Era Digitalisasi) (Hartini (ed.)).

Manap, A. (2016). Revolusi Manajemen Pemasaran. In Mitra Wacana Media.

Napitupulu, S. T. (2021). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Atalya Rileni Sudeco.

Panjaitan, R. (2018). Manajemen Pemasaran. Semarang: Penerbit Sukarno Pressindo. Penerbit Utomo Press.

Pratiwi, R. D., Marhawati, Putra, R. S. P., Arifin, Hasbiah, S., Nuraisyiah, Nurdiana, Aeni, N., Fatoni, Astuty, S., Dahliana, B., Hasdiansa, I. W., & Nuryadin, A. A. (2022). Manajemen Pemasaran. Tahta Media Group.

Prayogi, B., & Rokan, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance Dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Simpang Kayu Besar). *Braz Dent J.*, 2(4), 803-.

Priyatno, D. (2018). SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Resusun, A. R., Tumbel, A., & Mandagie, Y. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek Dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat. 7(4), 6030–6036.

Rosmalasari, T. D., Lestari, M. A., Dewantoro, F., & Russel, E. (2020). Pengembangan E-Marketing Sebagai Sistem Informasi Layanan Pelanggan Pada Mega Florist Bandar Lampung. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 1(1), 27. <https://doi.org/10.33365/jta.v1i1.671>

Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). Konsep dan Strategi Pemasaran. Makassar: Penerbit Sah Media.

Samhudi, A., & Pardani, S. R. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Grab Di Kota Banjarbaru. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 30. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.7751>

Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. 10(1), 46–53

Satriadi, W. H. (2021). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru. Sholikhah, M. A. (2021). Manajemen Pemasaran Saat ini dan Masa Depan. Cirebon: Penerbit Insania.

- Sitorus, & Utami. (2017). *Buku Ajar Strategi Promosi Pemasaran*. Jakarta: FKIP UHAMKA.
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Go-jek). *Jurnal Ekobis*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukmanawati, & Purwati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab. *Jurnal JSKP-ALMATAMA*.
- Suratni, N. L. S., & Mayasari, N. M. D. A. (2021). Pengaruh Promosi Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food Pada Aplikasi Grab Di Singaraja. 13(1).
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta. *Prosiding SENDI -U 2019*, 345–358.
- Tirtana, D., & Turmudhi, A. (2021). Promosi Online, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Trenggana, A. F., & Supriyadi. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 822-829.
- Winarso, W., & Mulyadi. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Purwokerto Selatan: Penerbit CV Pena Persada.
- Wulandari, A., & Fikri, M. H. (2023). Analisis Keputusan Pembelian Konsumen dengan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Roti Domora Fresh Tanjung Morawa Ayu. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 151– 161. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.3075>
- Wulandari, D. A. (2019). Analisis Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Driver Ojek Online Berdasarkan Akad Musyarakah.
- Yuliana, Y., Falahi, A., Safina, W. D., & Harahap, N. (2023). Implementasi E-Marketing Kelompok Budidaya Trigona Batu Katak. *Remik*, 7(1), 24–31.

<https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11923>

Yunansyah, T. B. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Grabfood (studi kasus mahasiswa STIESIA Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(12), 1–18.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL