

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Anam, "Di tengah PSBB, Layanan Grab justru melonjak," *Trenasia*, May 05, 2020.
- [2] V. Bagus Setyo adi and E. suryawardana, "PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE DI SEMARANG," *majalah ilmiah sosial*, vol. 16, no. 4, pp. 59–78, Oct. 2018.
- [3] M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Surabaya: CV BUDI UTAMA, 2018.
- [4] fitria halim *et al.*, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Pertama. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [5] L. Ayu Azanella, "soal biaya pemesanan di layanan Grabfood, ini penjelasan pihak Grab," *Kompas*, Mar. 17, 2020.
- [6] N. Annisa Fitri, I. Sasrawan Mananda, and I. P. Agus Wikanatha Sagita, "PENGARUH HARGA, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT MELALUI MOBILE APPLICATION GARUDA INDONESIA," *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, vol. 8, no. 1, pp. 131–142, Jul. 2020.
- [7] A. Efendy Nasution, L. Pratami Putri, and M. Taufik Lesmana, "Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kepercayaan dan Karakteristik Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 212 Mart di Kota Medan," *PUSKIBII (Pusat Kewirausahaan , Inovasi dan Inkubator Bisnis )*, vol. 1, no. 1, pp. 194–199, Oct. 2019.
- [8] L. V.Y. Reppi, S. Moniharapon, and S. Loindong, "BAURAN PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GRABFOOD (STUDY PADA PENGGUNA JASA GRABFOOD DI KOTA MANADO PADA MASA PANDEMI COVID-19)," *Jurnal EMBA*, vol. 9, no. 3, pp. 1482–1490, 2020.
- [9] A. Ariyanto *et al.*, *Strategi Pemasaran UMKM di Masa Pandemi*. solok: INSAN CENDEKIA MANDIRI, 2021.
- [10] F. Latief and Dirwan, "PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI, DAN KEMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN UANG DIGITAL," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, vol. 3, no. 1, pp. 16–30, Apr. 2020.
- [11] M. Ibrahim and S. Marijam Thawil, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 175–182, Feb. 2019.
- [12] M. Priscilia R Jacklin, S. Mandey, and J. Tampenawas, "PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MATAHARI DEPARTMEN STORE MEGA MALL MANADO," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 7, no. 1, pp. 431–440, Jan. 2019.
- [13] F. Clinton Polla, L. Mananeke, and R. N Taroreh, "ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT.

INDOMARET MANADO UNIT JALAN SEA," *Jurnal EMBA*, vol. 6, no. 4, pp. 3068–3077, Sep. 2018.

- [14] W. Susanti Sitanggang, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GRAB PADA MAHASISWA AMIK IMELDA MEDAN," *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)*, vol. 20, no. 2, pp. 24–30, 2018.
- [15] H. Muharram Ritonga, M. el Fikri, N. Siregar, R. Rian Agustin, and R. Hidayat, *Manajemen pemasaran : Konsep dan strategi*. CV. Manhaji, 2018.
- [16] O. Fitriana Sitorus and N. Utami, *Strategi Promosi pemasaram*. Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017.
- [17] E. Wahyuni, "PENGARUH KOMUNIKASI DAN PROMOSI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. MINERAL MEDAN ," *Jurnal Ilmiah Kohesi*, vol. 5, no. 4, pp. 77–82, Oct. 2021.
- [18] B. Rahayu Tanama Putri, *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana, 2017.
- [19] K. Mulyanto, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Anindyaguna*, vol. 2, no. 2, Dec. 2020.
- [20] W. Putu Welia Rustina and W. Luh Adisti Abiyoga, "Pengaruh Word Of Mouth, Service Excellence dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada PT. Nusa Trans Bali di Denpasar," *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parwisata*, vol. 1, no. 4, pp. 1230–1239, Nov. 2021.
- [21] R. Lumban Batu, N. Inten Suryani, N. Septia, and P. Febiola Sekaryahya, "Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express: Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis," *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan SDM*, vol. 1, no. 1, Sep. 2020.
- [22] H. Mangiring Parulian Simarmata *et al.*, *Manajemen perilaku konsumen dan loyalitas*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [23] I. Audina Br Harahap S and W. Hidayat, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MASKER WAJAH MUSTIKA RATU (Studi Kasus pada Konsumen Kec. Tembalang Kota Semarang)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 7, no. 3, pp. 107–115, Jul. 2018.
- [24] H. Diyan Kurniawan, "PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN," *Jurnal Ekobis Dewantara*, vol. 1, no. 14, pp. 73–82, Dec. 2018.
- [25] U. Bakti, Hairudin, and M. Septijantini Alie, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung," *Jurnal Ekonomi*, vol. 22, no. 1, Feb. 2020.
- [26] S. Ary Busman and G. Wibisono, "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET INTERNET XL AXIATA DI MASA PANDEMI COVID 19 ," *Jurnal manajemen dan bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 50–56, Oct. 2021.

- [27] Y. Firmanto, "PENGARUH BRAND IMAGE DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK CHICKEN KF," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 74–83, Apr. 2019.
- [28] W. Zulkarnaen and N. Nurbaeti Amin, "PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP REMA LAUNDRY DAN SIMPLY FRESH LAUNDRY DI JALAN CIKUTRA BANDUNG)," vol. 2, no. 1, pp. 106–128, Apr. 2018.
- [29] E. Korowa, S. Sumayku, and S. Asaloei, "Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Freshmart Bahu Manado)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 6, no. 3, pp. 27–34, 2018.
- [30] D. Putri Njoto and K. Budi Sienatra, "PENGARUH PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN WENAK TOK," *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, vol. 3, no. 5, Dec. 2018.
- [31] R. Ernawati, "Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Situs E-commerce Zalora di Jakarta," *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, vol. 4, no. 2, pp. 80–98, 2021.
- [32] M. Agatha Sri Widyanti Hastuti and M. Anasrulloh, "Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian," *Jurnal ilmiah Ecobuss*, vol. 8, no. 2, Sep. 2020.
- [33] H. Erlangga, Jasmani, and Nurjaya, "PENGARUH KEGIATAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT. MODISE BUSANA SEJATI DI BANDUNG," *Jurnal Ekonomi Efektif*, vol. 1, no. 4, pp. 300–308, Jul. 2019.
- [34] S. G Tulangow, T. M Tumbel, and O. F C Walangitan, "Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pada Pembelian PT. Shopee International Indonesia Di Kota Manado," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 9, no. 3, pp. 35–43, 2019.
- [35] M. Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan pelanggan*. Surabaya: unitomo press, 2019.
- [36] A. Gofur, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 37–44, 2019.
- [37] A. Sholihat, "Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Crema Koffie," *urnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, vol. 5, no. 1, pp. 1–15, Apr. 2018.
- [38] D. A Banjarnahor and F. Oktafani, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TAKSI BLUE BIRD DI KOTA BANDUNG," *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (ALMANA)*, vol. 2, no. 3, pp. 56–64, Dec. 2018.
- [39] M. Adi Wibowo, "PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, TARIF DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PRODUK E-MONEY (STUDI KASUS PADA PENGGUNA LAYANAN GO-PAY DI KOTA JAKARTA)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 8, no. 1, pp. 16–25, Dec. 2018.

- [40] S. Lam'ah Nasution, C. Herawati Limbong, and D. Ammari Ramadhan Nasution, "PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Labuhan Batu)," *Jurnal ECOBISMA*, vol. 7, no. 1, pp. 43–53, 2020.
- [41] L. Lawrenzio Simanjuntak and Yoestini, "Analisis Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Harga, dan Promosi Terhadap Penggunaan Go-pay di Semarang pada Masa Covid-19," *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, vol. 10, no. 5, pp. 1–10, Nov. 2021.
- [42] S. Sari Sitompul, G. Chrispin, and M. Luthfi Hamzah, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Battery Sepeda Motor," *INVEST : Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, vol. 1, no. 1, pp. 27–37, May 2020.
- [43] G. Wisnu Saputra and I. Gusti Agung Ketut Sri Ardani, "PENGARUH DIGITAL MARKETING, WORD OF MOUTH, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN," *E-Jurnal Manajemen*, vol. 9, no. 7, pp. 2596–2620, Jul. 2020.
- [44] Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- [45] Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [46] M. Riadi, "Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus)," *Kajian Pustaka*, Nov. 29, 2020.
- [47] J. Olivia and S. Nurfebriaraning, "PENGARUH VIDEO ADVERTISING TOKOPEDIA VERSI 'JADIKAN RAMADAN KESEMPATAN TERBAIK' TERHADAP RESPON AFEKTIF KHALAYAK," *Jurnal Lontar*, vol. 7, no. 1, pp. 16–24, Jun. 2019.
- [48] I. Ghozali, *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [49] W. Kurnianingsih and Sugiyanto, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. NESTLE INDONESIA," *PROSIDING SEMINAR NASIONAL HUMANIS*, vol. 1, no. 1, pp. 510–524, Dec. 2019.
- [50] I. Malikhah, "PENGARUH MUTU PELAYANAN, PEMAHAMAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI," *Jurnal manajemen Tools*, vol. 11, no. 1, pp. 67–80, 2019.
- [51] P. Nitbani, "Luncurkan Logo Baru, Grab Ingin Beri Kenyamanan Baru untuk Pelanggan," *beritasatu.com*, Jan. 28, 2016.
- [52] D. Aditya Putra, "Selama Pandemi, 83.500 Mitra Merchant dan Agen Bergabung di Grab," *Merdeka.com*, Jun. 30, 2020.
- [53] C. Mehta and N. Patel, "SPSS exact tests," Jul. 1996.