

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kresnamurti Rivai P, Suneni, I. F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Ari Setyaningrum. (2015). 3) 1,2,3). *JURNAL MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*,  
<https://www.ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/134/120>, 223.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Arikunto. (2014). *ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KEMBANGAN JAKARTA TAHUN 2020 Abstrak*.
- Budiharja, G. E., & Riyono. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk AQUA di Kota Pati*. 8(2), 92–121.
- Bustam, syamsu, N., nurgajriani, Izmalinda, & Retno, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 9–16.
- Denok Sunarsi. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*. <https://journal.unimal.ac.id/emabis/article/view/473>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali. (2018). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen e-ISSN: 2461-0593. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 22*.
- Hidayat, D. R., & Peridawaty. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), 16–27. <https://doi.org/10.52300/jmso.v1i1.2370>
- Imam Machali dan Ara Hidayat. (2016). Pengembangan Sasaran, Visi Dan Misi Hubungan Masyarakat Di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kependidikan*, 285. <https://doi.org/10.24090/jk.v3i2.899>
- Irawan, I. A. (2021). Keputusan Pembelian Kopi Pada Aplikasi Online Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(1), 17–32.

- Kotler dan Keller. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Brab Semarang. *Journal of Strategic Communication*, 156.
- Kurniati dan Oktarina. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wczd8>
- 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. <https://doi.org/10.35908/jeg.v4i2.757>.
- Laksana, F. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Khalifah Mediatama: Depok.
- Lestari, T., Indriastuti, N., Noviatun, A., Hikmawati, L., Studi, P., Seni, P., Studi, P., Luar, P., Studi, P., Luar, P., Studi, P., Seni, P., Program, P., Pendidikan, S., Rupa, S., & Maret, U. S. (2019). Prosiding SENDI \_ U 2019 ISBN : 978-979-3649-99-3 Prosiding SENDI \_ U 2019 ISBN : 978-979-3649-99-3. *Prosiding SENDU\_U\_2019*, 21(1), 978–979.
- Murti, B. (2016). *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi*. Cetakan I. Yuma Pustaka: Surakarta.
- Nst. Elhias, M.A. (2018). Perancangan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Pada CV.Karya Agung Medan. *IT Journal*. Vol. 6, No. 2. pp. 124-136. <http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/ITJournal/article/view/429/469>.
- Pasharibu, Y., Paramita, E. L., & Febrianto, S. (2018). Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21(2), 241–266. <https://doi.org/10.24914/jeb.v21i2.1965>
- Sahanggamu dalam Kusuma, U. dan P. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Kembali Jasa Antar Ojek Online Merek Grab-Bike di Jakarta Pusat. *Africa's Potential for the Ecological Intensification of Agriculture*, 4.
- Sarwono, J. (2015). *Rumus-rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Riset Skripsi*. Andi: Yogyakarta.
- Setyosari. (2015). Model Discovery Learning Berbantuan Media Lingkungan Mempengaruhi Hasil Belajar. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 221. <https://doi.org/10.23887/jppp.v4i3.27445>.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan ke-8. Alfabeta: Bandung.
- Swastha, B dan Sukotjo. (2014). *Perngantar Bisnis Modern*. Liberty: Yogyakarta.

- Tjiptono. (2015). Jurnal manajemen. *Jurnal Manajemen Vol. 7, No. 1 (49-64)*  
*Marpaung, Dkk (2021) Http://Ejournal.Lmiimedan.Net.*
- Tjiptono. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) (Survey Pelanggan Jasa Transportasi Grab Car di Kampus UBD Tangerang). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 368. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i3.186>