

DAFTAR REFERENSI

- Akbar, M. F., & Haryoko, U. B. (2020). Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Cabang Cikokol Tangerang. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 2, No.2, 280–286.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Amstrong, G. (2016). *Marketing An Introducing Prentice Hall Twelfth Edition* (12 Ed.). Pearson Education.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (Jupe)*, Volume 08 Nomor 03, 86–94.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Chulaifi, M. I., & Setyowati, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian Lppm Untag Surabaya*, 3, 40- 54.
- Edison, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Farhan, M., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Brotta Suki Dan Bbq Jakarta Pusat. *Jurnal Ikraith Ekonomika*, Volume 4 No. 1.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi Ke-9*. Jawa Tengah: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb)*, Vol.4, No.1, 37 - 44.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Volume 3, Nomor 2*, 273–282.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Pearson.
- Hardiyanti, & Prabantoro, G. (2020). Analisis Pengaruh Harga, Desain Produk, Citra Merek (Brand Image), Dan Bintang Iklan (Celebrity Endorser) Terhadap Minat Beli Kosmetik Focallure “Studi Kasus : Pt Hexindo Adi Perkasa, Tbk”. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1-20.
- Hendarko, Agus. 2020. " Yuk Kenalan Dengan Owner dan Profil Perusahaan J&T Express", <https://www.pelita.or.id/kenalan-dengan-owner-jnt-express/>
- Irana, D., Lubis, D., & Hidayat, R. (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. *Jurnal Ilman, Vol. 5, No. 1*, 15-24.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Mea, 5*.
- Kasmir, S. M. (2017). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Kencana Prenada Media Group.
- Kencana, P. N., & Kasdiyo. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service Di Dealer Honda Wahana Ciputat. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi, 4*, 26 - 37.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen. Edisi Ke-14*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran (15e Ed.)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15e Ed.)*.

- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.6 No.3, 1658 – 1667.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2017). *Perilaku Konsumen (Jilid 1) Edisi Ketujuh*.
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Layanan, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ulu Bete Laut Masamba Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 1.
- Olson, J. C., & Paul, P. J. (2014). *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran* (Sembilan Ed.). Salemba Empat.
- Paris, Y., P, S. R., & Rahmawati, D. (2020). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel. *Bongaya Journal Of Research In Management*, 3.
- Pranitasari, D., Reynaldi, R., Syamsuar, G., & Suryono, D. W. (2022). Analisis Perbandingan Tingkat Usabilitas, Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Aplikasi Online Shop Terhadap Kepuasan Belanja Online (Studi Kasus Pada Tokopedia Dan Shopee). *Media Manajemen Jasa*, Vol.10 No.1, 2356-0304.
- Pratiwi, K. W., & Suparna, G. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Camely Salon Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7, 4947-4970.
- Prianggoro, N. F., & Sitio, A. (2019). Effect Of Service Quality And Promotion On Purchase Decisions And Their Implications On Customer Satisfaction.

International Journal Of Engineering Technologies And Management Research, 6, 51-62. Doi: <https://doi.org/10.29121/ijetmr.V6.I6.2019.393>.

Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.

Rahman. (2015). *Manajemen Pemasaran*.

Rivai, A. R., & Wahyudi, T. A. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 29–37.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid Satu*. Penerbit Erlangga.

Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)*, Vol. 10, No. 2, 425–444.

Saladin, D. (2017). *Manajemen Pemasaran*.

Setyowati, E., & Wiyadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18, No. 2, 102.

Stanton, W. J. (2016). *Prinsip Pemasaran*.

Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal Of Managementreview*, 4, 447-455.

Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian (2 Ed.)*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabet.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Cv. Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*.
- Swastha, B., & Irawan. (2016). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran Edisi 4*.
- Usvela, E., Qomariah, N., & Gunawanwibowo, Y. (2019). Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Vol. 5 No.2*, 300 - 312.
- Warnadi, & Triyono, A. (2019). *Buku Manajemen Pemasaran*.
- Wicaksono, S., & Kusuma, L. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Oto Car Wash. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora, 5*, 19-27.