

## DAFTAR REFERENSI

- Akbar.R.S.(2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen melalui Loyalitas Konsumen Go-Jek. Stei Jakarta.*
- Akbar, Risky Satria (2018). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen melalui loyalitas gojek (studi kasus pelanggan gojek Jakarta) jurnal perpustakaan STEI.*
- Anissa Dalam Ismanto (2019). *Faktor faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan*
- Arianto (2018). *Sistem Informasi Pemasaran Universitas Pamulang, Tangerang.*
- Aria dan Atik. (2018:83). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Al Wasliyah, Silboga.*
- Buttle (2007). *Customer relationship Management.*
- Diah Pranitasari (2017), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*
- Doni Dalam Fitria (2018). *Fungsi Promosi*
- Emmanuel Nondzor Horsu Cape Coast Polytechnic, School Of Business And Management Studies, Marketing Departement, Cape Coast, Ghana. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences. Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Study Of Minicab Taxi Services In Cape Coast, Ghana”.*
- Ghozali (2019) Uji Realibilitas, Ghozali (2019) Koefesien Determinasi, Uji F dan Uji t.
- Gitosudarmo (2019). *Peran keterlibatan produk dalam memoderasi hubungan antara kualitas layanan daring terhadap kepuasan daring, UNUD.*
- Goetsch dan Davis dalam Sartono. (2017:116). *Mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa dan sumber daya manusia*
- Indra Balachandran School OF Accounting Business Management FTMS Collage,Malaysia. *Internasional Journal Of Accounting And Business Management. The Influence Of Customer Satisfaction On Ride-Sharing Service In Malaysia*
- Insqni,Madiati (2020). *Faktor pengaruh Kepuasan Pelanggan dengan inovasi 3 faktor Kualitas Pelayanan,Harga yang ditawarkan, dan Promosi yang dihadirkan.*
- Karso Dalam harahap (2018). *peranan harga dalam proses keputusan pembeli*
- Kasmir (2017). *Customer service excellent teori dan praktik, Raja Grafindo.*

- Kotler dan amstrong (2013). *Prinsip prinsip Pemasaran , Edisi ke-12,Jilid 1*
- Kotler dan amstrong (2014:662) *Alat Alat Promosi*
- Kotler dan amstrong (2016). *Prinsip prinsip Pemasaran , Edisi ke-12,Jilid 2*
- Kotler dan Keller. (2012:113). *Pengaruh bauran pemasaran terhadap minat beli*
- Kotler dan Keller. (2012:113). *Pengaruh bauran pemasaran terhadap minat beli*
- Kotler dan Keller. (2016:156). *Mendefinisikan kualitas adalah total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya*
- Kotler Dan keller (2018). *Indikator Kepuasan Pelanggan*
- Krisdayanto (2018) *Analisis Harga, Kualitas Pelayanan, fasilitas Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen, Unissula.*
- Kurniati dan Oktariana (2018) “*pengaruh kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan transportasi online masyarakat Palembang*”
- Malau Harman (2017). *Manajemen Pemasaran teori dan aplikasi pemasaran era tradisional sampai era modernisasi global*
- Maulana Dalam Kotler dan Amstrong (2018), *Indikator Promosi.*
- Meita Pragiwani, *Pengaruh Kualitas pelayanan,Kualitas, Kualitas Website, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (KEMANKUMHAM)*
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*
- Paulus.A.Pangaila,Frederick G, dan Rudy S Wenas (2018) Universitas Sam Ratulangi Manado, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna aplikasi Gojek Kota manado.*
- Phuong dan Trang (2018). *Penelitian ini menggunakan model sistem informasi DeLone dan McLean untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi minat beli ulang dari layanan panggilan berbasis smarphone di Vietnam.*
- Praestuti (2020). *Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen ,pada mama mama penjual noken di oyehe Kabupaten Nabire*
- Rahmat Yuliansyah (2015) STEI Rawamangun, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek ( studi kasus Kelurahan Cipinang Besar Utara )*

- Rockhim (2020). *Universitas Satya Negara Indonesia, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "GOJEK" Pada Mahasiswa Universitas Bina Nusantara.*
- Sarjita (2018) Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta. *Pengaruh pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pelanggan pada pengguna gojek di daerah Istemewa Yogyakarta*
- Sedjati. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 1 2018*
- Sugiyono (2019) *Populasi*. Sugiyono (2019) *Sampel*, Sugiono (2019) *Langkah Langkah dalam pengumpulan data*, Sugiyono (2019) *Skala Likert*, Sugiyono (2019) *Data Primer dan Sekunder*, Sugiyono (2019) *Variabel Penelitian*, Sugiono (2019) *Uji Validitas*.
- Sunyoto. (2019). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran.*
- Tjiptono (2018). *Strategi Pemasaran Edisi 4*
- Warnadi, Aristriyono (2019). *Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Yolanda, Nuryanti (2022). *Perkembangan Teknologi dan Transpostasi Terhadap Persaingan Jasa Pelayanan.*