

## DAFTAR REFERENSI

- Agussalim, Stephaldi Otto, and Arazzi Bin Hassan Jan (2018). "Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi online Go-Jek di Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6.4.
- Anggriana, Rina, Nurul Qomariah, and Budi Santoso (2017). "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "OM- JEK" Jember." *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7.2.
- Eka, D., Hamdani, Y., & Karim, S. (2019). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89–98. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i2.6948>.
- Iftibar, Resza, and Marsudi Lestraningsih. (2020). "Pengaruh Promosi, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 9.4.
- Park, Hyun-Jee (2016): 143-150 *"The Study on the Moderating Effect of Regulatory Focus on Tourism Social Commerce: Focused on the Relationship among Customer Value, Satisfaction and Continuous Use Intention."* *Journal Digital Convergence*.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, R. 2013 *manajemen pemasaran jasa, berbasis kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba empat.
- Lovelock, Christoper, Wirtz, Jochen, Mussry, Jacky, 2011 *"Manajemen Pemasaran Jasa, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia"*, Erlangga, Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Jakarta: Salemba Empat.
- Sharma, K., & Das, S. (2017). Service quality and customer satisfaction-with special focus on the online cab industry in India. *International Journal of Business and Management*, 12(7), 192-200.
- Steven (2020): 015-027 "Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Wom (*Word Of Mouth*) (Survey Pada Pelanggan Ojek Online Maxim Di Kota Pontianak)." *Jurnal Ekonomi Integra* 10.1.
- SUNENI (2019) "Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek online grab ( studi pada mahasiswa FEUniversitas Negeri Jakarta).
- Sunyoto, D. 2013. Metodologi penelitian akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F .(2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran jasa, prinsip: penerapan dan penelitian. Yogyakarta: Andi.