

## DAFTAR REFERENSI

- Adisasmita, R. M. E. (2014). *Manajemen Pembangunan Transportasi*.
- Agung, Kresnamurti. R. P, Suneni., & Ika. F (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek *Online* Grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton Bogor*. 1(2), 83-101.
- Edi Sucipto Tanady, Muhammad Faud (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Enos Korowa, Sontje Sumayku, Sandra Asaloei (2018). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Freshmart Bahu Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Fahrudin. 2018. Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Penggunaan Ulang (Studi Kasus Konsumen Go-Jek di Jakarta Selatan).
- Fandy Tjiptono, Ph. D dan Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi.
- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44-56.
- Kee *etc* (2022) tentang "*Are You a Satisfied Customer at Aeon? A Case Study in Malaysia*".

- Kotler, P dan Armstrong, N. 2012. Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kemasan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 6 (1): 1-2.
- Kotler, P dan Armstrong, N. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15<sup>th</sup> Edition Limited.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1 dan 2. Dialihkan Bahasakan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong (2014). *Principle of Marketing*. 14 Edition. England: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Money dan Paldon (2021) tentang "*Impact of Price and Service Quality on Customer Satisfication and Customer Loyalty in The Indian Tellecommunication Sector*".
- Nadia Afrilliana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*.
- Nuraeni (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Pratiwi, I. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pelayanan dan Harga Kamar Menggunakan Aplikasi Fuzzy dengan Matlab 3.5. *jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 4, No. 2, pp 66-77
- Ravita Dwi. Y, Suharyono., & Yusri. A (2015). Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Sabarguna. (2013). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta.

- Sihombing, Iwan Kesuma dan Dewi, I. S. (2019). *Pemasaran Dan Manajemen Pasar Sebuah Analisis Perspektif Terhadap Minat Beli Dan Kepuasan Konsumen*.
- Stanton, W. J. (2016). *Prinsip Pemasaran. Edisi Ketujuh, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Strategi Pemasaran*. Malang: Bayu Media Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: CV Andi
- Wijaya. K., & Novi. M.(2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*
- William, Tiurniari Purba (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kpuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan (EMBA)*.