

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Rasjid, Agung Laksono, 2022, Pengaruh Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Pelanggan Grab Di Kota Palembang), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 1, No 2, Hal 1-10.
- Anugraha Ariwibawa, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Grabfood (Studi pada Mahasiswa S-1 Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 6 No 1 Hal 1-10.
- Arikunto, Suharsimi, 2019, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi. Revisi VI, Rineka Cipta, Jakarta.
- Band, 2019, *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Burton, Graeme, 2012. *Media dan Budaya Populer*, Jalasutra, Yogyakarta.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Darmadi Durianto, 2019, *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Diantari, Sri, I Wayan Suartina dan Luh Nik Oktarin, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat), *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, Vol 1 No 4, Hal1-19.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D., & Miniard, P.W., 2018, *Consumer Behavior. 8th Ed.* Forth Worth, Texas: The Dryden Press.
- Fandy Tjiptono, 2019, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks Gramedia, Jakarta.
- Farazita Dama Andini, 2019, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek Online Gojek, Grab, dan Uber, *Jakarta, Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 1 No 2 Hal 1-10.
- Farazita Dama Andini, 2021, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Ojek Online Go-Jek, Grab, Dan Uber Di Jakarta Utara, *Journal of Business and Management Studies* Abbreviated Key Title: *Saudi J Bus Manag Stud* ISSN 2415-6663 (Print) |ISSN 2415-6671 (Online)

- Febrian Murdi Nugroho, Endang Tjahjaningsi, 2022, Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Shopeefood), *UME : Journal of Management* , Vol 5 No 2, Hal 147 - 155
- Ferdinand, Augusty. 2018, *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2020, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 21. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Giese, Joan L and Joseph A Cote, 2020, *Defining Consumer Satisfaction*". *Academy of Marketing Science Review*, Vol 2 No 1 Hal 1-10.
- Ginting, R, 2020, *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Griffin, Jill, 2020, *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga., Jakarta.
- Hastono. SP.,2018, *Statistik kesehatan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Husein, Umar. 2019. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Jian Xue et all, 2021, *The Influence of Substituting Prices, Product Returns, and Service Quality on Repurchase Intention* Journal Complexity, Vol 10 No 2, Hal 1-17.
- Kenya Saudi, Lydia Akunja, 2020, Effects of Customer Satisfaction On Customer Loyalty In Selected Onlines In Nairobi, *Journal of Business and Management Studies* Abbreviated Key Title: *Saudi J Bus Manag Stud* ISSN 2415-6663 (Print) |ISSN 2415-6671 (Online)
- Kotler, P dan Amstrong, 2019, *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Salemba Empat, Jakarta,
- Kotler, Philips dan Keller, 2019, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Leila Rahmani-Nejad, Zahra Firoozbakht, Amin Taghipoor, 2019, Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Online Industry in Iran). *Open Journal of Social Sciences*, Vol 2, No1 Hal 262-268
- Lupiyoadi, 2021, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nasyirah, 2022, The Influence of Service Quality and Price Perspective on Customer Satisfaction Users of Transport Services Online Taxi Car in

City Mujahid, *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences* (IJHESS, Vol 4 No 3 Hal 1-10

Natasya Metta Gunawan, Sabrina O. Sihombing, 2021, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan terhadap Pembelian Online*, Jurnal Ultima, Vol 1 Vol. 12, No. 1. .

Nugroho, F. M., & Tjahjaningsih, E. (2022). YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna ShopeeFood). *YUME : Journal of Management*, 5(1), 147–155. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.455>

Pandega Ricky Andika, Raully Sijabat, & Ika Indriasari. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Semarang). *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 1(1), 17–33. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i1.78>

Parasuraman, A 2018, *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*, Prentince Hallm, New Jersey.

Peter, J Paul dan Olson, Jerry C., 2019 *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Erlangga, Jakarta.

Rahman, S., Rika, R., Santoso, P. H., & Setyawan, Onny. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Gojek di Pekanbaru). *Jurnal BANSI - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.58794/bns.v2i1.73>

Rahmani-Nejad, L., Firoozbakht, Z., & Taghipoor, A. (2014). Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Banking Industry in Iran). *Open Journal of Social Sciences*, 02(04), 262–268. <https://doi.org/10.4236/jss.2014.24028>

Rangkuti, F, 2019. *Analisis Swot : Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sangadji, E.M., dan Sopiah, 2020, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, Andi, Yogyakarta.

- Santoso, Tjiptono, 2019, *Riset Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Sarli Rahman, Rika, Pamuji Hari Santoso Onny Setyawan, 2022, Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Transportasi Online (Studi Kasus pada Pengguna Gojek di Pekanbaru). *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi)* Vol.2 No.1 Hal 1-10.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2018. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Andi, Yogyakarta.
- Soim, 2021, Pengaruh Persepsi Harga, Kemudahan Penggunaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Gojek (Studi Kasus Pada Siswa Smk dan Sma Di Surabaya), *Jurnal Manajemen Vol 1 No 2* Hal 1-19.
- Stanton, William J, 2018, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke 3*, Alih Bahasa oleh Yohanes Lamarto, Erlangga, Jakarta.
- Sudjana, Nana. 2019. *Pebesaran nilai Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, Ujang. 2019. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutisna. 2019, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Remaja Rusdakarya, Bandung.
- Suryadijaya, J., Gunawan, N. M., & Sihombing, S. O. (2020). Memprediksi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Pembelian Online: Suatu Studi Empiris. *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 125–146. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v12i1.1595>
- Syria, Samaan Al Msallam, 2019, The Relationship Among Brand image, Price Fairness and Brand Loyalty in the Online Industry Syria *International Journal of Management Sciences and Business Research*, Sep-2019 ISSN (2226-8235) Vol-4, Issue 9
- Tse dan Wilson, 2019, *Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2, Edisi ketiga. Klatean Indeks. Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Westbrook dan Reilly, 2020, *Brand Management and Strategy*, Andi, Yogyakarta.
- Widayat dan Amirullah, 2018, *Metode Penelitian Pemasaran*. Cahaya Press., Malang.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed.* Mc.Graw-Hill. Boston.

Badan Penerbit UMK Kudus. 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi.* Fakultas Ekonomi. Universitas Muria Kudus, Kudus.

