

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*. Vol.6, No.1.
- Alfiannor. (2022). Pengaruh *Brand Image* dan *Marketing Mix* Terhadap Kepuasan Pasien Umum Di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan. *Laporan Hasil Penelitian*.
- Alwi, Muhammad. (2023). Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Penerapan Boarding School. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*. Vol.6, No.1.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Aulia, A. R., & Yulianti, A. L. (2019). Pengaruh City Branding “A Land Of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi* . Vol.3, No.3.
- Buchari, Alma. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Diana, K., Suharyati, & Nastiti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*. Vol.2. No.2.
- Efendi, Muhammad. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Ooredoo (Studi Kasus Program Studi Sarjana Manajemen STIMI Banjarmasin). *Skripsi: STIMI Banjarmasin*.
- Firmansyah. A., & Budi. W. (2018) Mahardika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Fitri, Y. Y., Syaiful, & Suhandi, M. Y. (2020). Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019. *Journal of Management and Entrepreneurship*. Vol.1, No.1.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara.

- Haqi, M. S., & Rahmatika, A. N. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Grab Food Di Jombang. *Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis*. Vol.4, No.1.
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jane G, Poluan., & Merlyn, M. K. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Minat Beli Sapi Potong Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Pasar Beriman Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol.10, No.1.
- Juita, B. S., & Widianingsih, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bpw Clean Bandung Tahun 2022. *E-Proceeding of Applied Science* . Vol.9, No.2. Hal: 620.
- Kasmir. (2017). *Costumer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler & Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. And K. L. K. (2016). *Marketing Management* (15th ed). Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, M. F. (2018). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV. Al Fath Zumar.
- Mulyapradana, A., Anjarini, D., & Harnoyo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Vol,3. No.1.
- Narti., Setiono, B. A., & Hardjono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP. Tongkol Di Pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*. Vol.10, No.2.
- Nizar, R. A. (2019). Menentukan jumlah sampel dalam penelitian. Diperoleh pada Februari, (2024) dari <https://www.uinsyahada.ac.id/bagaimana-menentukan-jumlah-sampel-dalam-penelitian/3/>.
- Prasetya, A. Y., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online Maxim Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management*. Vol.8, No.5.
- Prawiyogi, A. G., Sadiah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*. Vol.5, No.1. Hal. 446-452.
- Rivai P, A. K., Suneni, dan Febrilia, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi

- Ojek Online Grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol.10, No.1.
- Robbins, P. S dan Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat. Jakarta.
- Sari, A. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Mahasiswa Pengguna Layanan Go-Ride dan Go-Food). *Skripsi*: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siregar, Lentina. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Batam. *Skripsi*: Universitas Putera Batam.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Cetakan Alfabeta: Bandung. .
- (2016). *Metode Penelitian Administrasi & Metode R&D*. Cetakan 23. Bandung: Alfabeta.
- (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsid & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Grabfood* (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah*. Vol.12, No.1.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service, Yogyakarta.
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*, In Media, Yogyakarta.
- Sutrisno, N., Estiana, R., & Khoerunnisa. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol.9, No.1.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran, Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Umar, Husein. (2016). *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. Edisi II, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wandini, D. & Sari, T. N. (2023). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Potensi Utama). *Jurnal Visi Manajemen*. Vol.9, No.1. Hal 49-59.
- Widagdo, F. K., & Laily, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Bike Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Surabaya Timur). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.9, No.11.