

DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, Mohammad Djunaidi, dan Putri Khoirin Nashiroh, "Pengaruh Penggunaan *Smartphone* Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas XI MIPA SMAN 10 Semarang," *Jurnal Pendidikan* 8, No. 1 Januari, 2020, <https://unimuda.ejournal.id/jurnalpendidikan/article/view/360/344>.
- Agsa, Suiayin Mahfirah, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Keude Kupie Ulee Kareng Dan Gayo Sei Serayu Medan," Skripsi, Universitas Medan Area, Medan, 2016, https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/906/2/128600184_file2.pdf.
- Albar, Kholid dan Muhlis, Monograf Manajemen Retail dan Kewirausahaan Bogor: Guepedia, 2021.
- Aprianto, Ronal, "Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko BNJ Elektronik," Buletin Bisnis & Manajemen 02, No. 01 Februari, 2016, <https://media.neliti.com/media/publications/58277-ID-pengaruh-promosi-dan-pelayanan-terhadap.pdf>.
- Ardyan, Elia, Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang) Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Ariani, Misna, Metodologi Penelitian: Langkah Mudah Menulis Skripsi dan Tesis Depok, PT RajaGrafindo Persada, 2023.
- Arianto, Nurmin, Manajemen Pemasaran Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2022.
- Arifin, Johar, SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- Ariyandi, Rizkon, dahmiri, dan Novita Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek di Kota Jambi," *Jurnal Dinamika Manajemen* 8, No. 3 September-Desember, 2020, <https://onlinejournal.unja.ac.id/jmbp/article/download/16869/1290>.
- Ariyanti, Widyaningsih Putri, Haris Hermawan, dan Ahmad Izzudin, "Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan," *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 9, No. 1 2022, <https://stia-binataruna.ejournal.id/PUBLIK/article/download/257/167/>.
- Aulia, Erlisa, "Analisis Pengaruh Tarif Pelayanan GoRide Pada Aplikasi Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, No. 10 Mei, 2023, <https://doi.org/10.5281/zenodo.7983603>.
- Bahrani, Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen Dan Metode Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022.

- Bernadine Lorena Yanwar, Efferd Dartta Hadi, dan Sularsih Anggarawati, "Perilaku Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Ojek Online Di Indonesia," *DeReMa* 16, No. 1 Mei, 2021.
- Budi Darma, *Statiska Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)* Bogor: Guepedia, 2021.
- Budi, Putu Vhisnu Dharma Santika dan Ni Nyoman Kerti Yasa, *Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Dan Niat Beli Ulang: Konsep dan Aplikasi Pada Studi Kasus Cilacap*: Media Pustaka Indo, 2023.
- Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Jakarta Timur*: PT Bumi Aksara, 2020.
- Efendi, Mohammad Johan dan Devi Iriandha Widyastuti, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Usaha Cuci Mobil "Salem" Desa Sumokembangsri Kecamatan Balongbendi Kabupaten Sidoarjo)," *INOBI* 02, No. 03 Juni, 2019, <https://inobis.org/ojs/index.php/jurnalinobis/article/download/103/82/196>.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan, *Strategic Operation Managenent Tangerang Selatan*: Pascal Books, 2021
- Firdaus, *Metode Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistic Version 26.0)* Bengkalis: DOTPLUS Publisher, 2021.
- Firdaus, Pandu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Pada Konsumen GO-JEK di Pondok Pesantren Luhur Sabilussalam)" Skripsi, Institut Perguruan Tinggi Ilmu AL-Qur'an, Jakarta, 2018, <https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/270/1/SKRIPSI%20Panduan%20Firdaus%202014.pdf>.
- Gika, Eline Nuha Nurrohmah, Rani Dhever Hani, Daffina Amalia Az Zahra, Auliya Nur Kholishah, dan Syti Sarah Maesaroh, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Tasikmalaya)," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 11, No. 1 2023, <https://doi.org/10.26740/jptn.v11n1.p18-28>.
- Govinaza, Ardeva dan Meita Santi Budiani, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X," *Jurnal Penelitian Psikologi* 9, No. 5 2022, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/47677/3980>.
- Gunaidi, Edison dan Sherly Rosalina Tanoto, "Hubungan Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan M-Sport Futsal Center," *AGORA* 6, No. 1 2018, <https://media.neliti.com/media/publications/287252-hubungan-harga-dan-kualitas-layanan-terh-4d9b4803.pdf>.
- Gunanto dan Joko Pramono, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan SMK/MAK Kelas XII. Program Keahlian Teknik Mesin. Kompetensi Keahlian Teknik Pemesinan* Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2019.
- Gunawan, Andy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Transportasi Online Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Manajemen Unismuh Makassar" Skripsi, Universitas

- Muhammadiyah, Makassar, 2018, https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2321-Full_Text.pdf.
- Harnilawati, Dita Rama Insiyanda, Imam Sopingi, Erlina Indriasari, Ofirenty Elyada Nubatonis, Femmy Sofie Schouten, Mega Suryandari, Patrisius Afrisno Udil, Veronica, dan Magdalena Wangge, *Metodologi Penelitian Luwu Timur*: Cedekia Publisher, 2024.
- Haryono, Eko, Siti Suprihatiningsih, Rizki Kurniawan Rangkuti, dan Sariman, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Jawa Barat: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia*, 2024
- Heriyanto dan Annis Yuniastuti, *Buku Siswa Bahasa Indonesia Jakarta*: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2021.
- Hertina, Dede, Sulasmi, Mohammad Zaki Taufik, Sutarto, Nurul Aziza, Suharyanto, Ani Heryani, Ade Iskandar, dan Daniel Lukito, *Buku Ajar: Metode Penelitian Bisnis Jambi*: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Hidayatullah, Syarif, *Metodologi Penelitian Pariwisata (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia*, 2023.
- Indahingwati, Asmara, *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia Surabaya*: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019.
- Jusdienar, Akka Latifah, *Buku Ajar Statistik Ekonomi Jambi*: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Kaihatu, Thomas S., Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain Yogyakarta*: CV. ANDI OFFSET, 201
- Komala, Ratna dan Evi Selvi, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online," *Jurnal Manajemen* 13, No. 3 2021, <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/download/9664/1556>.
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktik Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif Jakarta: KENCANA*, 2022.
- Kurniawan, Henry, Gusti Rusmayadi, Komang Ayu Henny Achjar, Pika Merliza, Degdo Suprayitno, Ary Subiyantoro, Sri Yani Kusumastuti, Heirunnisa, Titin Agustin Nengsih, Ida Mariati Hutabarat, Nurhayati, dan Sandi Noorzaman, *Buku Ajar: Statiska Dasar Jambi*: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Kusumawati, Erna, *Metodologi Penelitian: Langkah-Langkah Metodologi Penelitian Yang Sistematis Kalimantan Tengah*, PT. Asadel Liamsindo Teknologi, 2024.
- Lumintang, Gillya, William Agustinus Areros, dan Lucky Franky Tamengkel, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Karunia Kiawa," *Productivity* 4, No. 2 2023, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/download/47018/41917/107738>.

- Maghrobie, Mohammad Rifqie Zidane dan Puspita Sari Sukardani, "Implementasi Digital Marketing Layanan Jasa Kurir Jasku Di Madura," *Commercium* 8, No. 1 2024, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/download/58356/45518/>.
- Mariana, *Informasi Akuntansi dan Keputusan Kredit* (Yogyakarta: Bintang Semesta Media, 2022).
- Mojito, Hari Muharam, dan Dasmansyah Adyas, *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pengantar Untuk Pemula Tasikmalaya*: EDU PUBLISHER, 2020.
- Mufarikoh, Zainatul, *Statiska Pendidikan (Konsep Sampling dan Uji Hipotesis)* Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Muharam, Hari, Harmon Chaniago, dan Mujito, *Perilaku Konusmen Banyumas: Wawasan Ilmu*, 2023.
- Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan* Yogyakarta: Absolute Media, 2020.
- Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyono, dan Imam Sayadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 32, No. 2 Maret, 2016.
- Noor, Shochil Luthfi, "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di King Coffe Malang," Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2019, <http://etheses.uin-malang.ac.id/15349/1/12410185.pdf>.
- Noor, Zulki Zulkifli, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Petunjuk Praktis Untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi)* Tahun 2015 Sleman: CV Budi Utama, 2015.
- Nurochani, Nila, Eddy Jusuf, dan Undang Juju, *Strategi Pengembangan Layanan E-Banking Syariah Surabaya*: Cipta Media Nusantara (CMN), 2023.
- Nursiyono, Joko Ade dan Pray P.H. Nadeak, *Setetes Ilmu Regresi Linier* Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- Nuryami, Yani Sukriah, Nur Sahara, Ribut Wahyu Eriyanti, Atok Miftakhul Huda, dan Kabul Suprayitno, *Metodologi Penelitian: Menguasai Pemilihan dan Penggunaan Metode* Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2024.
- Nuzuli, Ahmad Khairul, *Buku Ajar: Dasar-Dasar Penulisan Karya Ilmiah* Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2023.
- Pamungkas, Tetuko Nurachman, *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Pada Beberapa Konsumen Gojek Di Surakarta)*" Skripsi, Universitas Muhammadiyah, Surakarta, 2022, <https://eprints.ums.ac.id/103334/14/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>.
- Prasetyo, Bambang D., dan Nufian S. Febriani, *Strategi Branding: Teori dan Perspektif Komunikasi dalam Bisnis* Malang: UB Press, 2020.
- Rahim, Rahman, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah* Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.

- Rahmaniah, Dian, Galih Raspati, Yuri Rahayu, Rusli Nugraha, Andi Riyanto, dan Yuyun Yuniati Yuningsih, "Penentu Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan dan Harga Pada Retail Khusus Obat," *Swabumi* 11, No. 2 September, 2023, <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/view/16751/pdf>.
- Ralino, Dimas, Valeria Eldyn Gula, dan Sofiana Jelita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset* 1, No. 4 Juli 2023, <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Lokawati/article/download/137/12>.
- Rezki, Muhammad, Linda Sukmawati, Elbiansyah, dan Dwiza Riyana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek," *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)* 4, No. 1 Mei, 2019, <https://media.neliti.com/media/publications/490779-none-942d35e6.pdf>.
- Rini, "Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab (Studi Kasus IAIN Metro)" Skripsi, IAIN Metro, 2019, <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/447/1/SKRIPSI%20RINI%20NPM.%201502040097%20%20Perpustakaan%20IAIN%20Metro.pdf>.
- Rofiudin, Mohammad, Moh. Shabry, dan Nurjahja Juniarsa, "Pengaruh Harga zdan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya," *INSPIRASI* 19, No. 2 2022, <https://jurnal.stkipggritulungagung.ac.id/index.php/inspirasi/article/download/3681/1435>.
- Rufliansyah, Fahmi Firdaus dan Agus Hermani Daryanto Seno, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, No. 7 2020, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/download/28226/24782>.
- Rusmana, Agus, Jenny Ratna Suminar, dan Purwanti, *The Future of Organizational Communication In The Industrial Era 4.0 Bandung: Media Akselerasi*, 2019.
- Sa'adah, Lailatus dan Abdullah Fajarul Munir, *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah*, 2020.
- Sanjaya, Wina, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur Jakarta, KENCANA*, 2015.
- Satriadi, Manawir, Eka Hendrayani, Leonita Siwiyanti, dan Nursaidah, *Manajemen Pemasaran Yogyakarta: Samudra Biru*, 2021.
- Sayed, Fandriananto, Rosman Ilato, Radia Hafid, Usman Moonti, Sudirman, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira Meubel," *JEBE* 1, No. 2 Mei, 2023, <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JEBE/article/download/18651/6516>.
- Setiawan, Muhammad Haiqal, Rachman Komarudin, dan Desiana Nur Kholifah, "Pengaruh Kepercayaan, Tampilan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace," *Jurnal Infortech* 4, No. 2 Desember, 2022, <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech/article/download/13913/5725>.

- Setiawan, Zunan, Suharyanto, Loso Judijanto, Anzu Elvia Zahara, Ibnu Suryadi, Galuh Juniarto, Dwiwahjuni Wulandari, Ni Wayan Wina Premayani, dan Sarwo Eddy Wibowo, *Strategi Pengembangan Produk (Panduan Praktis Untuk Keunggulan Kompetitif)* Yogyakarta: PT Green Pustaka Indonesia, 2024.
- Setiyorini, Kiki dan Grendi Hendrastomo, “Persaingan Ojek Online Dengan Ojek Konvensional Di Stasiun Lempuyangan Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis* 3, No. 1 Juli, 2018, <http://dx.doi.org/10.17977/um021v3i1p29-35>.
- Siregar, Siti Aisyah, *Kumpulan Jurnal Terakreditasi Sinta (Akuntansi Pajak) t.t.: Belajar Akuntansi Online*, 2024.
- Situnjuk, Marnala, “Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Pengetahuan Manajer Akuntansi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Kelian Mitra Karya,” *Realible Accounting Journal* 2, No. 2 Februari, 2023, <https://doi.org/10.36352/raj.v2i2.528>.
- Sudaryono, *Komunikasi Bisnis Jakarta: KENCANA*, 2022.
- Suganda, Uce Karna dan Deden Hadi Kushender, *Manajemen Pemasaran Memahami Bisnis Bagi Mahasiswa Sumedang: CV. Mega Press Nusantatra*, 2024.
- Sukotjo, Raymundus Ade Kitna dan Klemens Aryend Bratajaya, *Strategi Pengembalan Keputusan Berdasarkan Akuntansi Perilaku* Semarang: Siega Publisher, 2024.
- Sutardjo, Agus dan Meri Dwi Anggraini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Els Coffe Di Padang,” *Jurnal Matua* 4, No. 2 Juni, 2022, <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/download/571/568>.
- Syahril, Raja Masbar, Sofyan Syahnur, M. Shabri, dan Irmayani, *Kelapa Sawit (Perspektif Volatilitas Harga, Margin Pemasaran Dan Lingkungan Hidup) Aceh: Syiah Kuala University Press*, 2022.
- Terimajaya, Wayan, *Dasar-Dasar Statiska (Konsep dan Metode Analisis)* Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Trigunawan, Ajis, Woro Isti Rahayu, dan Rony Andarsyah, *Regresi Linier Untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Permintaan Bandung: Kreatif*, 2020.
- Tsalisa, Ridha Ashka, Sudharto P Hadi, dan Dinalestari Purbawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Semarang,” *Ilmu Administrasi Bisnis* 11, No. 4 2022, <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35970>.
- Tumurang, Marjes, *Metodologi Penelitian Binangun: PT Media Pustaka Indo*, 2024.
- Wahjusaputri, Sintha dan Anim Purwanto, *Statiska Pendidikan: Teori dan Aplikasi (Yogyakarta: Bintang Semesta Media*, 2022.
- Waty, Ervina, Annisa Fitri Anggraeni, Anita Apriani, Hasan Ibrahim, Afrina Sari, Henny A. Manafe, Galuh Juniarto, Tinjung Desy Nursanti, dan Yayan Hidayat, *Metodologi*

Penelitian Bisnis (Teori dan Panduan Praktis dalam Penelitian Bisnis) Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Widiyono, Atik Aryani, Fajar Alam Putra, Vitri Dyah Herawati, Indiyati, Anik Suwarni, Sutrisno, Erlina Hermawati, dan Lut Fika Daru Azmi, Buku Mata Ajar Konsep Dasar Metodologi Penelitian Keperawatan Kediri: Lembaga Chakra Brahmanda Lentera, 2021.

Widyastuti, Trie Andari Ratna, Metodologi Penelitian (Panduang Lengkap Penulisan Karya Tulis Ilmiah) Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

Wigati, Sri, “Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam,” *Maliyah* 01, No. 01 Juni, 2021, <https://media.neliti.com/media/publications/147907-ID-perilaku-konsumen-dalam-perspektif-ekono.pdf>.

Yana, Ravita Dwi, Suharyono, Yusri Abdillah “Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Administrasi Bisnis* 2, No. 1 April, 2016, <https://media.neliti.com/media/publications/85795-ID-pengaruh-citra-merek-terhadap-kepuasan-p.pdf>.

Zahra, Atika, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Yogyakarta)” Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2017, https://eprints.uny.ac.id/53306/1/AtikaZahra_12808144070.pdf.