

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, M. F. T., Sutopo, & Noviandari, I. (2021). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya (Studi Kasus Konsumen Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya). *UBHARA Management Journal (UMJ)*, 293-300.
- Amalia, R., & Aprianti, I. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Dealer Yamaha Deta Group Cabang Merdeka Bandung. *Journal Competency of Business*, 27-43.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek" Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia (JSMBI)*, 137-156.
- Arda, M., & Banurea, A. M. (2022). The Effect of Price, Promotion, and Quality of Service on Gojek Customer Satisfaction (Case Study on Students of the Faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah North Sumatra). *International Journal of Educational Review, Law and Social Sciences*, 549-560.
- Buchari, A. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 226-233.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, 1-6.
- Dharma, R. R., & Bastaman, A. (2022). The Influence of Service Quality, Promotion and Customer Value Towards Customer Satisfaction and Its Effect on Customer Loyalty in Tourism Industry Prior to Covid-19 Pandemic. *Ekonomi dan Bisnis*, 589-598.
- Elisabeth, D. R., Nasir, A., & Suyono, J. (2019). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Koperasi Karyawan PT. Lotus Indah Textile Industry. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development (IJEED)*, 172-178.
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 378-391.
- Gery, M. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang. *Menara ilmu*, 92-102.

- Ghantynireta, B. V., Inayatillah, Evriyenni. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh). *Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 87-93.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*, 1313-1322.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Titipan Kilat JNE Medan. *Ilmiah Manajemen & Bisnis (JIMB)*, 61-72.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA*, 1465-1473.
- Herlambang, S. (2014). *Basic Marketing : (Dasar-dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hermiati, N. F., Rimadhani, A. N., Bintarti, S., & Daspar. (2022). The Effect of Promotion and Brand Awareness on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in E-Commerce Shopee. *Enrichment : Journal of Management*, 2239-2245.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2010). *Principles of Marketing. Edisi 13*. United States of America: Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kumajas, A., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2022). Pengaruh Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Tumpaan. *Productivity*, 427-432.
- Kurniawan, M., & Hildayanti, S., K. (2019). Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab). *Ecoment Global*, 86-102.
- Lenzun, J. J., Massie, J. D. D., & Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*, 1237-1245.

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 232-243.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdan. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *international Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 204-211.
- Marpaung, B., & Mekaniwati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya pada Keputusan Pembelian. *Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 29-38.
- Maskuri, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Pengembangan Wiraswasta*, 183-192.
- Meryanti & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR DANA NAGOYA. *EMBA*, 84-92.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A., D., & Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 26-38.
- Nurhanifah, A., & Sutopo. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Diponegoro Journal of Management*, 1-10.
- Nursalehah, R., Zsafira, Z., & Hatimatunnisani, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB KCP Kiaracandong Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*, 1532-1542.
- Putranto, A. T., Kumara, D., & Syahria, S. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Masakan Jepang En Dining. *Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 57-68.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta. (2021). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 41-60.
- Ritonga, R. R., Ardy, C., Chandra, F. G., Cendana, N. G., & Purba, E. S. (2020). The Effect of Promotion, Price, and Quality of Service on Customer Satisfaction of PT. Aseng Keto Sukses Medan. *International Journal Of Science, Technology & Management*, 100-103.
- Rusfian, E. Z., Evalina, & Ahmaddien, I. (2022). Effects of Price, Promotion, and Product Quality on Customer Satisfaction of Oppo Smartphone. *Mantik*, 2601-2606.
- Santosa, D. G. W., & Mashyuni, LA. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *Widya Amrita*, 290-302.

- Schiffman dan Kanuk. (2007). *Perilaku Konsumen, edisi kedua*. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Sentiana, S. S. (2018). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta*, 247-254.
- Sihite, R. W., & Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen di Alfamart Marchelia Batam. *Manajemen*, 35-41.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamma, L. E., & Muthalib, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan. *Administrasi Publik*, 1-7.
- Suyono, Purwati, A. A., & Cutan, M. (2020). Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 45-56.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Triyadi, Ahidin, U., & Jasmani. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Surya Karya Prima di Jakarta (Effect of Promotion and Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Surya Karya Prima in Jakarta). *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 208-220.
- Wibowo, Y. G., Wulandari, R. H., & Qomariah, N. (2021). Impact of Price, Product Quality, and Promotion on Consumer Satisfaction in Cosmetics and Skincare. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 978-986.
- Wulandari & Wahyuati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Yohanes Profesional Wedding. *Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-20.
- Wulandari, S., & Suwitho. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-18.
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. *Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 61-80.