

DAFTAR RUJUKAN

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM Vol. 1, No. 2*, 46-55.
- Anisa, S., & Mustofa. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Millennial Salatiga. *Jurnal Riset Ekonomi*, 1(1).
- Boone, L. E. dan Kurtz, D. L. (2010). *Contemporary Marketing 14th Edition*. Canada: South Western.
- Buchari, A. (2020). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabet.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gledys, Frederik, G., Yunita. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan J.CO Donut & Coffee Manado Town Square di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 10(4).
- Gronroos, C. (1990) *Service Management and Marketing: A Moment Of Truth* (Singapore: Maxwell Macmillan International. Hal. 203.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press.
- Irawan, H. (2015). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta.
- Juliyani, R., Hermana., H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart di Kecamatan Cilamaya Wetan Kabupaten Karawang. *Journal of Management*. 5(3).
- Kotler, P dan Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing*. Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P., dan L. Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

- Lee, S., dan Lawson-Body, A. (2011). *Perceived Dynamic Pricing. Journal Of Industrial Management & Data System.*
- Martono, Arwin, Yuliana, Lisa, & Hutabarat, F. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (Sensasi), 411-415.
- Natalia., G, Dewa., P. (2023). Analysis of the effect of service quality and price Perceptions on customer satisfaction and repeat purchases In the Indonesian marketplace (study on the blibli Marketplace). *Journal of Economic, Business and Accounting.* 7(1).
- Nurmala, L., & S. Yusuf. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab. *Journal on Education.* 5(2).
- Palelu, D., Alfa, dan Jofi. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kamsia Boba di Kota Lawang. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi,* 10(1).
- Palelu, D., Tumbuan., W., & Jorie, R. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba di Kota Lawang. *Journal of Economic, Business and Accounting.* 10(1), 68-77.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2019). "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing.*
- Putri, A., & Supriyono. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Sucofindo (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Sains.* 7(2), 767-772.
- Rakhmat, A., & Yusnita, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dzikra Laundry Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin.* 1(9).
- Safavi dan Hawignyo. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar. *Jurnal Manajemen.* 13(1), 142-150.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L., L. (2018). *Perilaku Konsumen*, Edisi 7. Alih Bahasa: Zoelkifli. Jakarta: Indeks.

- Sudigdo, A., & Taufik, T. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Garuda *Express Delivery* (GED) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(02), 137-146.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&d*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth* (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor) *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1).
- Swastha, B. (2000). *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tapenao, Wilda., Ginting., D., Simaputang (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Jalan Cengkeh Perumnas Simalingkar Medan. *Jurnal Global Manajemen*. 11(2).
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*, Edisi 1. Yogyakarta. Andi.
- Wang dan Shieh. (2006). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: The example of CJCUC library*. Taiwan.
- Widhiarso, W. (2017). *Menghitung Sumbangan Efektif Tiap Aspek Terhadap Variabel Dependen*. Universitas Gajah Mada.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing McGraw Hill*. New York.