

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, F. (2019). *ANALISIS PENGARUH DAYA SAING, KUALITAS PELAYANAN, HARGA YANG KOMPETITIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAPAL PENUMPANG KM. EGON*.
- Artati, S. E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada j&t express kota bima. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 9(1), 107–115.
- Arwildayanto, D. dkk. (2020). *MANAJEMEN DAYA SAING PERGURUAN TINGGI* (CP.PK089-2). Cendekia Press, Bandung.
- Diantari, N. K. S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/14133>
- Fausi, A. (2019). *IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI GOJEK (STUDI KASUS GO-JEK PALEMBANG)*.
- Fauzi, S. I. D., Beik, I. S., & Munandar, J. M. (2022). The Influence of Customer Satisfaction in Terms of Service Quality and Perceived Value. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics)*, 14(2), 343–356. <https://doi.org/https://doi.org/10.15408/aiq.v14i2.28327>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit UNDIP.
- Gustiawan, B., Putri, L. T., & Salis, M. (2022). Effect of Trust, Quality of Service and Product Quality on Consumer Loyalty in Cv. Naisha Madu Nusantara. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 4(1), 54–64. <https://doi.org/10.55768/jrmi.v4i1.92>
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).

<https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>

- Indrasari, D. M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Iyonda, M., & Yamit, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Daya Saing dan Kepuasan Pelanggan pada Biro Jasa Perjalanan M Trans Wonosobo. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 02(01), 169–177.
- Jaya, I., & Sumantoro, I. B. (2022). ANALISIS KUALITAS MUTU DAN INOVASI PRODUK SERTA PERAN BRAND IMAGE DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING BISNIS SERTA DAMPAK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DAN PERKEMBANGAN USAHA UMKM ROTI ARIMBI DI PEKON TULUNGAGUNG TAHUN 2020. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, alfian budi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketetapan Waktu, dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gempol). *Journal Riset Manajemen*, 9, 143–156. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Khairunnisa, L., Sarsono, & Mursito, B. (2021). Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu. *Forum Ekonomi*, 23(2), 194–198.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nugroho, W. P., Wulansari, S., & Inayah, C. (2019). PENGARUH KUALITAS

LAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN YANG DISEDIAKAN OLEH JASA TRANSPORTASI GOJEK DI MAGELANG. *Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*, 499–517.

- Puspitasari, T. I. (2021). Pengaruh Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga yang Kompetitif Terhadap Pelanggan Kepuasan (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta). *REPOSITORY STIE JAKARTA*, 1–3. <http://repository.stei.ac.id/6485/>
- Rahmadhiansyah, R. A., & Suwitho, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(10). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4957>
- Ridho, F., Hartono, S., & Istiqomah, I. (2021). Easy, Quality of Service, and Timeliness of Delivery to Customer Satisfaction. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 184–191. <https://doi.org/10.36555/almana.v5i2.1552>
- Riyanti, N. K. I., Kusuma, I. G. A. N. E. T., & Rihayana, I. G. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI VILLA RENDEZVOUS BALI. *PENGARUH PENGGUNAAN PASTA LABU KUNING (Cucurbita Moschata) UNTUK SUBSTITUSI TEPUNG TERIGU DENGAN PENAMBAHAN TEPUNG ANGKAK DALAM PEMBUATAN MIE KERING*, 7(1). <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>
- Saruksuk, E. K., & Nainggolan, N. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Customer Pt . Nusantara Card. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal* https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/4902%0Ahttps://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/download/4902/2687
- Sofya, J. F., Kristin, I., & Kustiawan, U. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dan Promosi di Sosial Media yang dimediasi oleh Komitmen dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka. *Jurnal Kajian*

- Manajemen Bisnis*, 11(2), 125–140. <https://doi.org/10.24036/jkmb.11866400>
- Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan konsumen untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. *Journal of Business and Banking*, 9(2), 323. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i2.2078>
- Sudirman, A., Halim, F., & Pinem, R. J. (2020). Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 66. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i3.4822>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (M. P. Setiyawami, S.H. (ed.); 6th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D* (ed. 2). Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS & EKONOMI* (Cetakan 1). PUSTAKABARUPRESS.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (A. Cristian (ed.)). Yogyakarta : Andi.
- Usvela, E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 300–312. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2930/2260>