

Daftar Pustaka

- Andriani, F., Lukiana, N., & Kasim, K. T. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Samsung (Studi Kasus Lumajang Kota)*. 1(1), 230–236.
- 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*, 7(2), 137–156.
- Aswad, Realize, & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Masyarakat Kampung Air Batam Center. *Jim Upb*, 6(2), 77–85.
- Berthanila. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan)*. 5(2), 7–11.
- Cristo, Saerang, & Worang. (n.d.). *The Influence Of Price, Service Quality, And Physical Environment On Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Mando*. 5(2), 678–686.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359.
- Dinata, J., Wahab, Z., Widiyanti, M., & Saggaff Shihab, M. (2019). The Effect of Quality of Services and Prices on the Gojek Customer Satisfaction in Palembang City. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 02(04), 57–68. <https://doi.org/10.35409/ijbmer.2019.2406>
- Diza, Moniharapon, & Ogi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 109–119.
- Gunartik, & Nainggolan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 29. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1250>
- Handoko. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*.
- Imansyah, & Irawan. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. November, 319–329.

- Irfanudin. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JURNAL SeMaRaK*, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.32493/smk.v2i1.2662>
- Lesmana, & Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- Meftahudin. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantin UNISQ Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNISQ)*. 281–288.
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Nasib. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 30–44. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1096>
- Noviyanti, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan*. 1(1), 21–32.
- Ofela, & Agustin. (2016). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi*. 5, 1–15.
- Oktarini. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga. *Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, 6(2), 1–10.
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Putri, & Subagja. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta*. 5(2).
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Razak, SE., MS., I., & Finnora, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Mutmainah*, 5(2), 201–216. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.113>
- Ririn, R. & R. (2019). *How Packaging, Product Quality and Promotion Affect*

The Purchase Intention? 92(8), 46–55. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.06>

Sanusi. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*.

Siahaan, & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Grab di Kota Batam. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248. <https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5541>

Siboro, R. M., & Suhardi, S. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Tokopedia di Batam. *Jurnal Ekuivalensi*.

Sintya, Lopian, & Karuntu. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado The Influence Of Price And Quality Of Service On Customer Satisfaction Of Go-Jek Online Transportation Services In Student*. 6(3), 1778–1787.

Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.

Widyastuti. (2017). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe*. 1(2), 233–240.