

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4), e15177. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Agustina, E., Lie, D., Butarbutar, M., & Nainggolan, N. T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(1), 38–49.
- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2022). The Intricate Relationships Of Consumers' Loyalty And Their Perceptions Of Service Quality, Price And Satisfaction In Restaurant Service. *The TQM Journal*, 35(2), 519–539.
- Albani, A., & Hafasnuddin, H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jne Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 7(3), 319–333.
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. M. A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *EProceedings of Management*, 6(1), 131–138.
- Bismala, L. (2022). Pengaruh Mediasi Kepuasan Konsumen Dalam Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Loyalitas Pelanggan. *Probisnis (e-Journal)*, 15(01), 53–66.
- Carter, S. R., Ahmed, A. M., & Schneider, C. R. (2023). The role of perceived service quality and price competitiveness on consumer patronage of and intentions towards community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 19(5), 717–727.

<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2023.02.002>

- CNBC Indonesia. (2022). *Selain GrabBike, Tarif GrabFood dan GrabCar Juga Ikutan Naik*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220911210356-37-371136/selain-grabbike-tarif-grabfood-dan-grabcar-juga-ikutan-naik>
- databoks. (2022). *Survei: Publik Jabodetabek Paling Sering Pakai Gojek, Bagaimana Grab, Maxim, dan InDriver?*
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 16(1), 1–6.
- Diana, F. T., & Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran*. CV. Andi Offset.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit UNDIP.
- Githiri, M. (2018). An Examination Of The Relationship Between Perceived Price Fairness On Customer Satisfaction And Loyalty In Kenyan Star-Rated Restaurants. *International Journal of Scientific Research and Management*, 6(10), 763–770.
- Gojek. (2022). *Logo Baru Gojek, Simbol Evolusi Jadi Platform Teknologi On-Demand Terdepan di Asia Tenggara*.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Haque, M. G. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 31–38.
- Hardani, Auliya, N., Andriyani, H., Fardani, R., Ustiawaty, J., & Utami, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Javed, S., Rashidin, M. S., Zhu, M., Xu, Z., Jian, W., & Zuo, S. (2021). Combined

- Effects Of Drivers And Impact Of Customer Satisfaction On Brand Loyalty: The Contingent Effect Of Social Trust. *Sage Open*, 11(1), 1–18.
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 672–680.
- Kompas. (2020). *Respons Jokowi Soal Gelombang Demo Tolak Kenaikan Harga BBM Subsidi*.
- Kotler, P., & Armstrong. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Brithish Library Cataloguing-in-Publication Data.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management*. British Library Cataloguing.
- Kurniawan, T., & Kodrat, D. S. (n.d.). the Effect of Brand Experience on Brand Loyalty Through Brand Satisfaction and Brand Trust As Intervening Variables on *RES MILITARIS*, 13(2023). https://icoen.org/wp-content/uploads/conference_doc/icoen5/book2/ICOEN5-2018-p197-Timothy K., David S. K.-The Effect of Brand Experience on Brand Loyalty Through Brand Satisfaction and Brand Trust as Intervening Variables on the Walrus Product.pdf
- Lubis, Y., Irawan, H., Telkom, U., & Telkom, U. (2015). *PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN M ' GO SHUTTLE DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL MEASUREMENT OF M ' GO SHUTTLE SERVICE QUALITY USING SERVQUAL*. 2(3), 2518–2524.
- Munadie, N. A., & Widodo, T. (2019). Antecedents yang Mempengaruhi Mobile Game Loyalty dan Dampaknya terhadap In-App Purchase Intention. *Bisnis Dan Manajemen*, 11(April), 131–154.
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/bisma/article/view/4026/pdf>
- Priansa, D. J., & Suryawardani, B. (2020). Effects of E-Marketing and Social Media Marketing on E-commerce Shopping Decisions. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(1), 76–82. <https://doi.org/10.25124/jmi.v20i1.2800>
- Ramadhanti, N. A., & Sulistiono, S. (2022). Peran Kepuasan Konsumen Sebagai

- Mediator Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 129–140.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1275>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Rotinsulu, E., Sumayku, S., & Sambul, S. (2018). Pengaruh Harga, Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Big Jay Family Karaoke. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(29), 1–14.
- Satriadi, S., Zalillah, F., Azizah, N., Yuliska, F., & Fikri, I. (2021). Inovasi Bisnis pada UMKM Alfa Tanjak Tanjungpinang. *Seminar Nasional LPPM UMMAT*, 1, 677–685.
- Serhan, M., & Serhan, C. (2019). The Impact Of Food Service Attributes On Customer Satisfaction In A Rural University Campus Environment. *International Journal of Food Science*, 1(2), 1–19.
- Shopeback. (2022). *Sering Membandingkan Harga Transportasi Online? Aplikasi Ini Akan Memudahkan Penggunaanya*.
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The Effect Of Supermarket Service Quality Dimensions And Customer Satisfaction On Customer Loyalty And Disloyalty Dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297–318.
- Sugiat, M., Primiana, I., Kaltum, U., & Herwany, A. (2020). Innovative marketing of emerging moslem fashion in the province of west Java Indonesia. *Journal of Sustainability Science and Management*, 15(5), 165–173.
<https://doi.org/10.46754/JSSM.2020.07.014>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Alfabeta).

- Suhartanto, D. (2018). Tourist Satisfaction With Souvenir Shopping: Evidence From Indonesian Domestic Tourists. *Current Issues in Tourism*, 21(6), 663–679.
- Sukmanawati, S., & Purwati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab. *Jurnal Manajemen Almatama*, 1(1), 61–84. <https://doi.org/10.58413/jma.v1i1.220>
- Theresia, T., & Briliana, V. (2021a). Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty pada Pelanggan KFC di Jakarta. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 11(1), 13–24. <https://doi.org/10.55601/jwem.v11i1.750>
- Thungasal, C. E., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 1–7.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality, and Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi.
- Wicaksono, S., & Kusuma, L. (2021). Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan OTO Car Wash. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(April), 19–27.