

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R., & Adisasmita, S. A. (2011). Manajemen Transportasi Darat Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas di Kota Besar (Jakarta). Graha Ilmu.
- Agung, A., & Fadillah, R. (2021). Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 85–94.
- Andini, P. R. (2023). Pengaruh Konten Pada Official Akun TikTok Ruangguru Terhadap Prestasi Belajar Followers. *Jurnal Janaloka*, 1(1)(1), 15–24.
- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2((1), 53–60.
<https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.586>
- Anggraini, D., & Husda, N. E. (n.d.). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek di Kota Batam. *Scienta Journal Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1–10.
- Appliansyach et al., (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Ojek Online (Gojek) Melalui Instrumen Layanan. *Jurnal Ekonomi, dan bisnis* 2(2), 140–147. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.817>
- Baisyir, F., & Quintania, M. (2021). *The Graduate Program of Universitas Galuh Master of Management Studies Program Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Journal managemen* 5, 621.
<https://doi.org/10.25157/mr.v5i1.5137>
- Darmanto, R. F., & Ariyanti, A. (2020). Peranan kualitas pelayanan, harga dan suasana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Bakso Boedjangan Bintara. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(1), 71–82.<https://doi.org/10.33370/jpw.v22i1.383>
- Dewi, T. (2020). Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan. *Nama Jurnal*, 5(2), 123–135.
- Diana, S., Syahril, A., Anggreni, D., & Wari, F. E. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Journal of Telenursing 5(2), 3266–3272.
<https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.7710>

- Ferdianto, A., Kustiyah, E., & Sarsono. (2023). Kualitas pelayanan, persepsi harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Gojek (Studi pada pelanggan Gojek di Surakarta). *Jurnal Paradigma*, 22(2), 150–160
- Gunawan, W. H., & Watulandi, M. (2024). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Ojek Online Gojek. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 7(1).
<https://doi.org/10.25134/ijsm.v7i1.9539>
- Hamsia, Maradita Fendy, & Rusni Andi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Perumda Air Minum Batulante Cabang Sumbawa. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 1–7.
- Handayani, D. F. R., Widowati, R., & Nuryakin. (2021). *The influence of e-service quality, trust, brand image on Shopee customer satisfaction and loyalty*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 119–130.
<https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art3>
- Husain, W., Taan, H., & Niode, I. Y. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Az-Zahra Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 894–901.
- Indrasari. (2020). Volume 24 Nomor 2 Desember 2025 Pengaruh *Fashion Involvement* Dan Fomo Terhadap Impulsif Buying Produk. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 19, 109–211.
- Kayawati, L., & Kurnia, E. (2021). Membangun Citra Merek Sesuai Konsep Syariah. *Economic and Business Management International Journal*, 3(3), 39–49.
- Khairunnisa, A., & Sagir, J. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Nyaman Coffe Mataram The Influence Of Service Quality On Consumer Loyalty Mediated By Nyaman Coffee Mataram. *Nusantara Hasana Journal*, 4(1), Page.
- Kurniawati et al., 2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Merek Grab pada Mahasiswa Unisma Bekasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 45–56.

- Lumbanraja, E. A., Sinurat, R., & Situmeang, V. R. (2025). The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study of Ayam Penyetz Chintya). *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 8(3)(3), 14593–14606.
- Machbubah, S., & Fahmi, M. F. (2024). Pengaruh Halal Knowledge, Electronic Word of Mouth, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim Pada Produk Kosmetik Halal. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 7(3)(3), 11–23. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>
- Musdalifah, & Noor, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (GO-JEK). *Sebatik*, 11(2), 87–98.
- Na'im, H. R., & Wiyadi. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Word of Mouth terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (Gojek). *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(3), 1789–1805. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1223>
- Nawari, & Marianto, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online di Lamongan. *Humanis*, 12(2), 123–135.
- Norrahmiati, N., Anwar, K., & Ernawati, E. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Generasi Z Untuk Menggunakan Kembali Aplikasi Transportasi Daring. *J-MKLI (Jurnal Manajemen Dan Kearifan Lokal Indonesia)*, 4(1), 44. <https://doi.org/10.26805/jmkli.v4i1.91>
- Pratama, R. A., & Astuti, S. R. T. (2018). Analisis pengaruh citra merek, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada pelanggan Go-Jek di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–12.
- Prihatma, G. T., & Fadillah, W. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi online Gojek di Kota Serang. *Jurnal Akuntansi Manajemen (JAKMEN)*.

- Putra, D. A., & Triwardhani, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan Keamanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.
- Putri, S. A., & Lestari, R. B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dr. Nora Skincare Kota Palembang. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 7(2), 83–89. <https://doi.org/10.31539/jomb.v7i2.14571>
- Rahman, G., Suharno, & Asnawati. (2021). Pengaruh Persepsi Harga dan Suasana serta Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen Makan pada Rumah Makan Bebek Pawon di Samarinda. *Journal Article*.
- Rahmawati, R., & Sentana, E. (2021). The Effect of Product Quality on Customer Loyalty with the Mediation of Customer Satisfaction. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 9(2)(2), 22–21. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0902004>
- Rahmawati, R., & Sentana, E. (2021). The Effect of Product Quality on Customer Loyalty with the Mediation of Customer Satisfaction. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 9(2)(2), 22–32. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0902004>
- Sabda, O. C., & Mediti, P. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1290–1299.
- Salsabila, W. F. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam pengajuan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *SIBATIK Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan pendidikan*2(1), 163–174. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i1.514>
- Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif, S. K. (2022). Pengaruh Promosi Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(9), 3131–3147.
- Shadrina, A. N., Fathoni, M. A., & Handayani, T. (2021). Pengaruh TrendFashion, Gaya Hidup, dan Brand Image Terhadap Preferensi Fashion Hijab. *JoIE: Journal of Islamic Economics*, 1(2), 48–71.

- Siregar, L., & Heryenzus. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Maxim di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(2).
- Sri Handayani, L., & Syarifudin, A. (2022). The Effect of Service Quality Price and Relationship Marketing on Customer Satisfaction on Gojek Transportation Service. *Dimensi*, 11(2), 298–313. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif : Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5600–5609.
- Sumarni, Ondeng, S., & Rahman, U. (2025). Ragam Variabel dan definisi Operasional Penelitian Pendidikan: Implikasi Metodologis Pendidikan Islam dan Pendidikan Matematika. *Jurnal Pendidikan, Penciptaan Seni Dan Budaya*, 1(2)(2), 80–88. <https://doi.org/10.62710/jppsbs4m3n888>
- Sysilia Febri Tri S. (2020). Analisis pengaruh citra merek, persepsi harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *IQTISHA Dequity: Jurnal Manajemen*, 2(2), 170–179.