

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Armaniah, et al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Buchari, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghanimata, R. (2012). *Prinsip dan Praktik Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, et al. (2019). *Manajemen Kualitas Layanan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Handy, I. (2011). *Customer Satisfaction Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. A. (2014). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-12, Jilid 2)*. Terjemahan Molan, B. Jakarta: PT Indeks.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (2012). *Service Marketing Management*. New York: McGraw-Hill.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Manengal, P. (2021). *Kualitas Pelayanan dalam Bisnis Jasa*. Surabaya: Pustaka Mandiri.
- Sedjati, D. (2018). *Dasar-dasar Manajemen Keuangan dan Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Shostack, G. L. (2015). *Service Marketing Management*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistya, P., Setyawati, A., & Muldiansyah, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Pusat di Tomang Jakarta Barat. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(2), 45-57.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada GrabFood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 5(1), 33-42.
- Tjiptono, F. (2008). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Utari, D., & Amanda, N. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi)*, 6(2), 121-127.
- Wicaksono, S., & Kusuma, L. (2021). Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan OTO Car Wash. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(1), 19-27.
- Windarti, F. (2012). *Manajemen Pemasaran dalam Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zusrony, H. (2021). *Strategi Penetapan Harga dalam Bisnis Transportasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.