

DAFTAR PUSTAKA

- Boimau, H., & Bessie, J. L. D. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online GrabBike. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 14(2), 169-187.
- Fachruddin, & Irwansyah. (2020). Metodologi penelitian komunikasi: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Jakarta: Prenadamedia Group
- Griffin, J. (2022). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Jossey-Bass.
- Gufron, M., & Tj, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. *Jurnal Teknik Industri*, 23(2), 31-40.
- Hill, N., & Brierley, J. (2023). *How to Measure Customer Satisfaction*. London: Routledge.
- Herlambang, S. (2022). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Marketing Management* (16th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* (edisi terbaru diterbitkan dalam bahasa Indonesia). Jakarta: Erlangga. Definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa paska konsumsi.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.

- Nagle, T. T., Müller, G., & Gruyaert, E. (2022). *The Strategy and Tactics of Pricing: A Guide to Growing More Profitably* (7th ed.). Routledge. (Buku strategis tentang penetapan harga dan pricing tactics).
- Oliver, R. L. (2015/2020 reprint). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Oliver, R. L. (2022 reprint). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Sinaga, L. R., Efendi, N., & Harori, M. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(2).
- Swastha, B., & Irawan. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2020). *Fundamentals of Marketing*. McGraw-Hill.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2023). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Edisi Revisi. Yogyakarta: BPFE
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J & J Learning. Tjiptono menguraikan kepuasan sebagai hasil perbandingan antara harapan dan persepsi kinerja aktual
- Tjiptono, F. (2020). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran Jasa (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020/2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (ed. 4 dan 8). McGraw-Hill. Menjelaskan dimensi-dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill