

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL:

- Evanda, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online Maxim* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Malang). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 12(1), 94-103. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/19808/14756>
- Iranita, I. (2020). Pengaruh *Service Quality* Dan *Customer Trust* Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Penerbangan *Lion Air* (Studi Kasus Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang). *Bahtera Inovasi*, 1(2), 1-10. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/bahterainovasi/article/view/3345>
- Mandira, D. A., Suliyanto, S., & Nawarini, A. (2018). *The Influence Customer Trust, Service Quality, and Perceived Price on Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. *Journal of Research in Management*, 1 No.1(1), 16–21. <https://www.researchgate.net/article/view/328793526>
- Pasharibu, Y., Paramita, E. L., & Febrianto, S. (2018). *Price, Service Quality And Trust On Online Transportation Towards Customer Satisfaction*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21 No.2(2), 241–266. <https://ejournal.uksw.edu/jeb/article/view/1965>
- Ramadani, F. (2023). Pengaruh Harga Dan *E-Service Quality (E-Servqual)* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi *Online Maxim* (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin) (*Doctoral dissertation*, Universitas Hasanuddin). <https://ejournal.uksw.edu/jeb/article/view/2091>
- Sahda, F. T., Putri, A. R., & Kurniaty, D. (2024). Harga, Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Pada Transportasi *Online Maxim* Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2491-2507. <https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/alkharaj/article/view/5343>
- Siregar, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online Maxim* di Kota Batam (*Doctoral dissertation*, Prodi Manajemen). https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/6082
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455. <https://jurnal.unigal.ac.id/managementreview/article/view/2954>
- Tampubolon, L. L. (2021). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota

Batam (*Doctoral dissertation*, Prodi Manajemen).
https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/634

Yolanda, Y., Yudhira, A., & Yunita, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(1), 196-202.
<https://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss/article/view/1787>

Zulkarnaen, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Trans Metro Deli [Sumatera Utara: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara]. In *Skripsi Program Studi Manajemen*. <http://repository.umsu.ac.id/article/view/123456789/18265/1>

BUKU:

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12 jilid 1). Indeks.

Nagle, T. T., & Muller, G. (2018). *The Strategy and Tactics of Pricing: a Guide to Growing More Profitability* (6th ed.). Routledge.

Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (9th ed.). Salemba Empat.

Priansa, D.J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial* (1th ed.). Pustaka Setia.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2015). *Perilaku Konsumen* (7th ed.). Prentice Hall.

Sugiyono, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, CV.

Suliyanto, S. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, F (2019). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Penerbit Andi.