

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, M. F. T., 2021, Pengaruh Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya (Studi Kasus Konsumen Gofood Gojek Di Kawasan Rungkut Surabaya), *UBHARA Management Journal*, Vol.1, No.2: 293–300.
- Adnyana, Dewa, G. A. & Suprati, N. W. S., 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Kota Denpasar, *Jurnal Manajemen*, Vol. 7, No.11: 6041-6069.
- Ali, K., 2020, Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Wedding Organizer (Studi Pada Konsumen Art Project Lampung di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, Vol.1, No.2: 11–24
- Assauri, S., 2019, *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*. Jakarta: Rajawali.
- Bungin, B. 2018, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Kedua, Jakarta: Prenada Media Grup.
- Chusnah & Khairunnisa, T. I., Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech, *KINERJA Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.3, No.1: 111-122.
- Davidson, S & Weil, 2017, *Manajemen Laba dan Teori Empiris*, Jakarta : Grasindo.
- Dwiasuti, R., Shinta, A., & Isaskar, R., 2019. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.
- Erniati, Buyung, R., Andi, M., 2021, Pengaruh Inovasi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Produk Baru Pada PT. Prapta Makassar, *Jurnal Competitiveness*, Vol. 10, No.2: 149-156.
- Farahdiba, D., 2020, Konsep Dan Strategi Komunikasi Pemasaran: Perubahan Perilaku Konsumen Menuju Era Disrupsi. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, Vol.8, No.1: 22-38.
- Fauzan, Hemmy, & Putra, I., 2021, *Dinamika Konsumen Dalam Pemilihan Pembiayaan Rumah Skema Syariah*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Ghozali, I., 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hamzah, F., & Fadli A., 2022, Pengaruh Kualitas dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kuswini Catering Bandung, *Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 4, No.1: 26-35.
- Hasan, M. Iqbal, 2019, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, Edisi Ketiga, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismunandar, 2021, Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Illo Cake Patisserie & Bistro Di Kota Bima, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.1, No.1: 92-98.
- Kotler, P, 2018, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R., 2018, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Maharani, I. G. A. A, Anggraini, N. P. N, Ribek, P. K, 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung Mina Cabang Dalung, *Jurnal VALUES*, Vol.3, No.1: 275-285.
- Mathari, S. A, & Budiono, A. 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Yang Mempengaruhinya Pada Restoran Seribu Rasa Jakarta. *Jurnal Panorama Nusantara*. Vol.17, No.1: 1-14.
- Mawey, T.C., Altje L. T., & Imelda W. J. O., 2018, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank SulutGo. *Jurnal EMBA*, Vol.6, No.3: 2303-1174.
- Mowen, C., J., & Minor, M., 2017, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga
- Nasution, 2015, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Edisi Ketiga, Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Poerwanto & Zakaria, L. S., 2018, *Komunikasi Bisnis Perspektif Konseptual dan Kultural*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Retno, D, 2021, Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.1, No.1: 92-98.
- Rosen, E., 2019, *Kiat Pemasaran Dari Mulut Ke Mulut (The Anatomy of Buzz)*. Jakarta: PT. Elex Komputindo.
- Said, 2017, *Manajemen dan Teori Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sarosa, P., 2016, *Kiat Praktis Membuka Usaha*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Sekaran, Uma, 2019, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. P., 2020, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Silvia. R & Rully, A, 2023, Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cillo Coffe, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, No.2: 26-35.
- Sinaga, D. A, & Realize, 2020, Pengaruh *Word of Mouth*, Persepsi Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Gojek, *Jurnal Disrupsi Bisnis*, Vol.6, No.3: 168-174.
- Sipayung, Y. & Bobby S, 2021, Analisis Persepsi Konsumen Tentang Atribut Produk Serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo (Studi Kasus Pada Toko TIA Ponsel Di Kota Pematang Siantar), *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, Vol.3, No.1: 1-14.
- Stephen, P. R., 2017, *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Subakti, A. G., Darwin T. & Ari Y., 2018, Analisis Persepsi Konsumen (Studi Kasus Molecular Mixology di Loewy Jakarta). *Jurnal Tourism and Hospitality Essentials*, Vol.8, No.1: 240-255.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. W, 2019, *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukatmadiredja, N. R. 2016. Analisa Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Pertumbuhan Warung Kopi di Kecamatan Rungkut Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen. Surabaya*. Vol.2, No.1: 2502-3780.
- Swasta, B dan Irawan, 2019, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F., 2018. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Walton, R. E., 2016, *Criteria for Quality of Work Life*, In: Davis, L. E. et al. *Quality of Work Life: Problems, Projects and The State of The Art*, New York: MacMillian
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D., 2018, *What Are Services*, (7th ed.). New York: Mc Graw Hi Education.