

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Aeni, Nur & Agrelia. 2021. The Influence of Service Quality, Price and Promotion on Consumer Satisfaction. *Journal of Research in Business Economics, and Education*. 3(6): 223-230
- Afrilliana, Nadia. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*. 1(2): 46-55
- Andari, Putri & Mulyantomo. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Majalah Ilmiah Solusi*. 18(3): 77-88
- Apriyadi, Dede. 2017. Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Jurnal Magistra*. 99(30): 71-83
- Apriliani, Putu, dkk. 2022. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal EMAS*. 3(3): 217-230
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin. 2015. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bustam, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar). *Jurnal Imiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)*. 2(1): 9-16
- Dedy & Alfandi. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*. 4(1): 18-25
- Fauziah, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada Bank Bri Unit Bandar Buat. *Jurnal Matua*, 3 (4): 802-813

- Ghozali, Iman. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan & Ghufrony. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Express Bahari Di Kabupaten Sumenep. *Journal MISSY (Management and Business Strategy*. 1(2): 38-43
- Hernawaty & Juangsa. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Bauran Promosi Terhadap keputusan Pembelian Karet Ban Merk Mbs Pada Pt. Gemar Sukawati Indah Medan. *Jurnal Pancabudi*. 1(1): 12-25
- Hijriah, Mira, dkk. 2020. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Studio Makassar. *Jurnal Tata Kelola*. 7(1): 78-87
- Imansyah & Irawan. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. 4(3): 319 – 329
- Indrasari, Methiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Iskandarsyah, N.M & Sorayanti Utami. 2017. Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah Property. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. 2(1): 129-141
- Kasum, Sumi & Sularto. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike Di Jakarta Timur. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*. 10(2): 652-660
- Lubis, dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Spbu 14-202141 Medan Tenggara. *JIMK: Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*. 2(1) : 222-233
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Maryati, Feni & Husda. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Magisma*. 8(1): 19-26

- Muhammad, RF & Melinda. 2021. The Influence of Price, Quality of Service and Promotions on Customer Satisfaction at Bu Rajab Resto Pancing and Cottage. *KnE Social Sciences*. 129-142. DOI 10.18502/kss.v5i5.8804
- Mutiara & Fadili. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 5(1): 38-50
- Nakuloadi, Hening & Kadir. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap Di Rskia Pku Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*. 1(2): 92-100
- Ningtias, dkk. 2022. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 1(1): 67-75
- Oktaviani, Catur. 2019. Analisis Perbandingan Kualitas Produk, Strategi Promosi dan Persepsi Konsumen Pengguna Layanan Go-jek dan Grab. Skripsi
- Priansa, Junni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Putranto, dkk. 2021. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang En Dining. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*. 5(1): 57-68
- Rutjuhan, Arta & Ismunandar. 2020. Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal PAMATOR*. 13(1): 105-109
- Saputra, Aditia. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Gojek Kota Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 1(8): 2806-2809
- Satyakristi, Nilam & Khuzaini. 2020. Pengaruh Promosi, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 9(9)
- Setiawan, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *JSMBI (Jurnal Sains dan Manajemen Bisnis Indonesia)*. 9(2) : 114-126
- Sholeha, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten

- Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*. 12(1): 15-25
- Sinaga, Riana, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*. 3(2): 89-96
- Sudana, Ketut, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Widyadari*. 22(2): 555-561
- Sudaryana, Yayan. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (PERSERO) Kota Tangerang. 4 (1): 447-455
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulaeman, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Adhi Karya, Tbk. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 8(3): 65-78
- Sujarweni, V. Wiratma. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress
- Syaifullah & Mira. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (PERSERO) Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen UPB*. 6(2): 86-91
- Tambunan, Sony. 2020. Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan KWH Meter Listrik Pascabayar dan Prabayar pada PT PLN (Persero) Ranting Pancur Batu. *Jurnal Nasional ManajemenPemasaran& SDM*. 1(2): 66-83
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- William, Purba. 2020. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. 8(1): 1987-1996

Wijayanti, T, dkk. 2022. Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pecel Lele di Sepanjang Jalan Riau Kota Pekanbaru. *Jurnal Sosial Ekonomi Pesisir*. 3(2): 34-44

Wiwin, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Kantor Cabang Petojo Utara Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1(2) : 75-80

Yanti, NWE & I Puja. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Percetakan UD. Wipra Print Karangasem. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*. 1(3): 943-953

Yulianto. 2020. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Alea Shopid Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*. 1(2): 168-172

Top Brand Index Jasa Transportasi Online (Internet). Tersedia dalam: <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-transportasi-online-fase-2-2022/> (diakses pada September, 2022)

Data Penduduk Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas (Internet). Tersedia dalam: <https://banyumaskab.bps.go.id/statictable/2021/03/06/304/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kabupaten-banyumas-2020.html> (diakses pada September, 2022)