

DAFTAR PUSTAKA

- Afriantoni, & Ernawati. (2019). Analisis Perilaku, Kepuasan Dan Loyalitas pelanggan dalam Membeli Produk Kosmetik Merek Batrisyia Herbal (Studi Kasus Pada Masyarakat Dusun Sido Dadi Desa Terentang Baru). 8(3), 1–12.
- Allen, Jaime, Juan Carlos Muñoz, dan Juan de Dios Ortúzar. (2019). “Understanding public transport satisfaction: Using Maslow’s hierarchy of (transit) needs.” *Transport Policy* 81(March):75–94.
- Allen, Jaime, Laura Eboli, Gabriella Mazzulla, dan Juan de Dios Ortúzar. 2020. Effect of critical incidents on public transport satisfaction and loyalty: an Ordinal Probit SEM-MIMIC approach. Vol. 47. Springer US.
- Anggraini, L. N., Kustiyah, E., & Sudarwati. (2019). Pengaruh Kualitas, Harga Dan Citra Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Kosmetik Wardah (Studi Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Islam Batik Surakarta). 7(1), 46–58.
- Anggraini, Sefrida Shellam. (2022). “Pengaruh Persepsi Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen JasaTransportasi.” repository.unida.ac.id/1918/mm.
- Anon. (2018). “Direktori Putusan Mahkamah Agung RI.” Diambil 8 Maret 2023 (putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/download_file).
- Anon. (2016). “Peraturan Menteri.” Diambil 8 Maret 2023(<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/103205/permenhub-no-32-tahun-2016>).
- Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, dan Jayanti Apri Emarawati. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)* 5(2):2192–2107. doi: 10.36778/jesya.v5i2.808.

- Aryamti, A. S., & Suyanto, A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Aslinda, Rachma, N., & Primanto, A. B. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Cantik Dita Skincare Kec.Sangkapura Bawean-Gresik. 36–49.
- Assegaff, Syafiq Basri, dan Stanley Oktavianus Pranoto. (2020). “Price Determines Customer Loyalty in Ride-Hailing Services.” *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* (3):453–63.
- Astuti, Miguna, dan agni Rizkita Amanda. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. 1 ed. Sleman: CV Budi Utama.
- Aswar, Nurul Fadilah, Muhammad Ilham Wardhana Haeruddin, dan Agung Widhi Kurniawan. (2022). “Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Go-Jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Makassar).” *17(2):6–11*.
- Aulia, R. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Klinik Kecantikan London Beauty Center. *3(2)*, 90–101.
- Azizah, A. D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Skincare Ms Glow Di Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk. *1(1)*, 17–26. <https://doi.org/10.59330/Jmd.V1i1.8>
- Bakhtiar, Fauzia, Miftha Farild, dan Wahyudi. 2022. “Pengaruh harga dan promosi terhadap loyalitas transportasi ojek online.” *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)* *3(1):56–67*.
- Baumeister, Stefan, Jussi Nyrhinen, Tiina Kempainen, dan Terhi Anna Wilska. (2022). “Does airlines’ eco-friendliness matter? Customer satisfaction towards an environmentally responsible airline.” *Transport Policy* *128(August):89–97*.

- Darajah, Rofiatul, Kesi Widjajanti, dan DC Kuswardani. (2022). "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening." *Sustainable Business Journal* 1(1).
- Esmailpour, Javad, Kayvan Aghabayk, Mohammad Aghajanzadeh, dan Chris De Gruyter. (2022). "Has COVID-19 changed our loyalty towards public transport? Understanding the moderating role of the pandemic in the relationship between service quality, customer satisfaction and loyalty." *Transportation Research Part A: Policy and Practice* 162(April):80–103.
- Fajriandria, W. S., Djuwita, A., Telkom, U., Awareness, B., & Sosial, M. (2022). Analisis Strategi Digital Marketing Skin Game Dalam. 10(3), 487–491.
- Farisi, Salman, dan Qahfi Romula Siregar. (2020). "Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(1):148–59. doi: 10.30596/maneggio.v3i1.4941.
- Fatihudin, Didin, dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa*. 1 ed.
- Firmansyah, Muhammad Anang, dan Mahardika Budi W. 2018. *Pengantar Manajemen*. 1 ed. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, Muhammad Anang. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Jawa Timur: CV Qiara Media.
- Hamzah, M. L., A. A. Purwati, A. Jamal, Sutoyo, dan M. Rizki. (2021). "An analysis of customer satisfaction and loyalty of online transportation system in Pekanbaru, Indonesia." *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* 704(1):1–9. doi: 10.1088/1755-1315/704/1/012029.
- Hendrayani, Eka, Wahyunita Sitinjak, dan Et al.,. (2021). *Manajemen Pemasaran*.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Iqbal Fauzi, F., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62.
- Kotler, P., dan Armstrong. (2021). *Principles of Marketing*. Jakarta: Global Edition.
- Kotler, & Keller. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (6th ed.). Andi Offset.

- Kurniawan, Muhammad, dan Siti Komariah Hildayanti. (2019). "Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab)"
- Larasputra, Yohanes Aditya. (2021). "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gocar Di Kota Bandung." <http://repository.maranatha.edu/31031/>.
- Leonardo, Vincent, Vanessa Klise, Windy Novita Sari, Devinna Chairman, dan Muhammad Agung Anggor. (2021). "The Influence of Service Quality, Price Promotion and Brand Image on Customer Loyalty." *Journal of Business Studies and Mangement Review* 5(2):1378–83.
- Lie, Darwin, Acai Sudirman, E. Efendi, dan Marisi Butarbutar. 2019. "Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty." *International Journal of Scientific and Technology Research* 8(8):421–28.
- Manik, E. L. M., & Irda. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kosmetik Requeena Di Kabupaten Pasaman Barat.
- Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab)." *Jurnal Ecoment Global* 4(2):86.
- Napitupulu, Sabar, Nirwana Tapiomas, dan Biduan Tobink. (2021). *Manajemen Pemasaran*. 2 ed. Jakarta: PT. Atalya Rileni Sudeco.
- Nastiti, Aridara, dan Sri Rahayu Tri Astuti. (2019). "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang." *Diponegoro Journal of Management* 8(1):126–36.
- Nasution, Rahma Wulan Suci, dan Nuri Aslami. (2022). "Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Meningkatnya Kepuasan Pelanggan." *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management* 2(2):111–18. doi: 10.47467/manageria.v2i2.896.
- Ningsih, M. S., Nasrul, & Sinarwaty. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Relationship Marketing, Dan Kesadaran Merek Terhadap Kepuasan

- Konsumen (Studi Konsumen Produk Wardah Pada Cv. Anugrah Bhakti Sentosa-Beauty Kendari) Cabang Beauty Wua Wua Jl. M.T Haryono No.27. 5(2), 168–182.
- Nurhayaty, M. (2022). Strategi Mix Marketing (Product, Price, Place, Promotion, Eople, Process, Physical Evidence) 7P Di Pd Rasa Galendo Kabupaten Ciamis. *Jurnal Media Teknologi*, 8(2), 119–127. <https://doi.org/10.25157/jmt.v8i2.2669>
- Nyonyie, R. A., Kalangi, J. A. ., & Tamengkel, L. F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah Di Transmart Bahu Manado. 9(3), 18–24.
- Permana, Andy Hamzah. (2020). “Price and Customer Satisfaction on Loyalty : An Empirical Study of Online Transportation in Indonesia.” *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 5(3):1275–80.
- Pratama, Rheza. (2020). *Pengantar Manajemen*. 1 ed. Sleman: CV Budi Utama. Ramadhan,
- Mohammad Bintang. (2022). “Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi Maxim.” digilibm.unila.ac.id, 2022.
- Pratiwi, N., Asrina, A., & Hasan, C. (2023). Hubungan Pengetahuan Dengan Pemilihan Skincare Pada Remaja Putri Di Smpn 1 Awangpone. 4(4), 630–637.
- Randyka, Roby. (20)21. “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Online.” repository.umsu.ac.id, 2021.
- Muhammad, dan Wahdiyat Moko. (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kelompok Referensi Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen* 1(1):1–90.
- Riyanto, Kuwat. 2022. “The Effect of Brand Image , Brand Trust , and Promotion on Consumer Loyalty Consumer Loyalty.” *International Journal of Economics , Social Science , Entrepreneurship and Technology (IJESSET)* 1(3):201–8.

- Safitri, Delvia, dan Annur Fitri Hayati. (2022). "Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Jasa Online Maxim." *Jurnal Ecogen* 5(1):25. doi: 10.24036/jmpe.v5i1.12780.
- Sari, P. N., Dumadi, & Harini, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Skincare Ms Glow Di Store Rofa Losari Brebes. 6(2), 4776–4788..
- Septiani, Risa, dan Nurhadi Nurhadi. (2020). "Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis* 10(2):249. doi: 10.12928/fokus.v10i2.2886.
- Septianingrum, Y., Safrina, U., & Surahman, S. (2022). Gambaran Tingkat Pengetahuan Tentang Period After Opening (Pao) Dan Perilaku Penyimpanan Kosmetika Perawatan Pada Remaja Di Kota Tangerang The. 5(1), 5–13.
- Setyaningsih, F. (2021). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Pelanggan Pada Lembaga Rafi Bimbel Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 221–230. <https://doi.org/10.31000/jmb.v10i1.4233>
- Setyawati, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. 19(1), 57–63.
- Sianipar J.M, Gloria. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan)." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 19:183–96. doi: 10.54367/jmb.v19i2.576.
- Simanjuntak, Matthew Yesaya, Indah Puspitasari Simanungkalit, dan Annisa Fimadita. (2022). "Effect of Price Promotion and Quality Service On Loyalty." 3(1):83–90.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

- Sitorus, A. P. (2022). Mekanisme Penetapan Harga (Price) Dan Kebijakan Penentuan Keuntungan (Profit) Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. *Attanmiyah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 44–59.
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 3 ed. diedit oleh Sutopo. Bandung: Cv Alfabeta.
- Sulistyowati. (2022). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pendahuluan Di era globalisasi ini perkembangan teknologi dan informasi di dunia khususnya internet mengalami pertumbuhan yang sangat pesat . Internet menghubungkan satu maupun sebagai sarana komunikasi .” *Jurnal Eko*.
- Surianto, Ketmi Novrin; Istriani, Ety. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta.” *Prosiding SENDI -U 2019* 345–58.
- Surya, Ade Permata. (2019). “Customer Loyalty From Perspective Of Marketing Mix Strategy And Customer Satisfaction A Study From Grab - Online Transportation In Era Of Industrial Revolution 4.0.” *Mix Jurnal Ilmiah Manajemen* 9(3):394. doi: 10.22441/mix.2019.v9i3.001.
- Suryani, Kadek Ni, Pedi Riswandi, Immanudin Hasbi, dan Alfi Rochmi. (2021). *Pengantar Manajemen Bisnis*. Vol. 21. 1 ed. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Suryati, Lili. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Susetyorini, Choiri, & Mufarokhah, N. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gresik Di Klinik Kecantikan Violetta Beauty & Health Center Susetyorini. 07, 40–56.

- Taris, Hilman Syahmi, dan Sugeng Purwanto. (2022). "Analisis Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Peran Mediasi Kepuasan".
- Taroreh, B. F. ., Pangemanan, S. S., & Suwetja, I. G. (2021). Analisis Penentuan Harga Jual Menggunakan Metode Cost Plus Pricing Dengan Pendekatan Full Costing Pada CV. Verel Tri Putra Mandiri. *Jurnal EMBA*, 9(3), 607–618.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Usuli, Anggit, abd R. Pakaya, dan Idris Yanto Niode. (2022). "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Grab Bike Di Kota Malang." *Bisnis dan Ekonomi* 9(1):446–53.
- Wati, Dewi Darma, Bambang Mursito, dan Sri Hartono. (2020). "Kualitasa Pelayanan, Promosi Penjualan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Online Grab Bike Di Kota Surakarta." *Ilmu Ilmiah Edunomika* 04(02):701–9.
- Widjaja, Ady, Widji Astuti, dan Abdul Manan. (2019). "The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence on Online Transportation Services in Indonesia." *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering* 5(4):214–22. doi: 10.31695/ijasre.2019.33166.
- Wildani, Al. (2019). "Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Transportasi Ojek Online Go-Jek." *unismuh.ac.id*.
- Yanto, R. T. Y., & Anjasari, A. D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan
- Yohana, G. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty). 5(3), 1–9.