

DAFTAR PUSTAKA

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Konsumen Perceptions and Expectations*. Business..

Fandy Tjiptono 2007:468

Fatimah, Riska. *Pengaruh harga, kualitas layanan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Grab Bike di Surabaya*. Diss. STIE Perbanas Surabaya, 2019.

Febrilia, Ika. "Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek online grab." *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 10.1 (2019): 204-225

Ghozali, 2016

Hasan 2008:298

Hilaliyah et. al, 2017

Jakarta. Penerbit Erlangga.

Jasar (2012:19

Kotler & Keller (2007:77

Kotler & Keller, 2016:27

Kotler dan Amstrong (2008:278

Kotler dan Amstrong (2018:308

Kotler Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. In *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium, Jilid 1*.

Kotler Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. In *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium, Jilid 1*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2*. Jakarta. Penerbit Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Mangement*. In *Pearson Edition Limited*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Mangement*. In *Pearson Edition Limited*.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009 (terj. Bob Sabran). *Manajemen*

Laksana, 2018:4

Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*.

Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*.

Lupiyoadi 2014:217

Lupiyoadi, 2013:228

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.

Nasution 2014:47

Pemasaran. Edisi 13. Jilid I. Jakarta: Glora Aksara Pratama.

PRATAMA, DEDIS CAHYA. "PENGARUH COVID-19 TERHADAP PENDAPATAN DRIVER GOJEK DI KOTA MAKASSAR."

Putri et. al, 2014

Santosa, Dewa Gede Wahyu, and Ida Ayu Mashyuni. "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar." *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Parwisata* 1.1 (2021): 290-302

Sarjono dan Julianita,2011:6

Sugiyono (2012:61

Sugiyono (2015;118

Sugiyono,2014

Surianto, Ketmi Novrin, and Ety Istriani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta." (2019).

Swastha dan Irawan, 2016:5

Tjiptono & Chandra 2012:60

Tjiptono (2016:219)

Yamit, 2002

Zeithaml et.al ,Laksana, 2008:88