

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad , E. R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen: Studi kasus pada VespaBox kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Aeni, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94-100.
- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186-190.
- Arigawati, D., & Cahyaningsih, I. (2021). Pengaruh sistem e-payment terhadap peningkatan motivasi belanja online dan aktivitas sektor riil. *Goodwill*, 3(2 Desember), 392-398.
- Asmadi, E. (2018). Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment). *Doktrina: Journal Of Law*, 1(2), 90-103.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis perkembangan industri transportasi online di era inovasi disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 18(2), 149-156.
- Bakti, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*, 22(1), 101-118.
- Berakon, I., & Irsad, A. M. (2017). E-payment: inovasi layanan penghimpunan dan redistribusi wakaf uang berbasis online dalam percepatan pembangunan ekonomi Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 2(1), 26-41.
- Bustam, B., Syamsu, N., Nurfajriani, N., Izmalinda, I., & Retno, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 9-16.
- Darma, B. (2021). "Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)." GUEPEDIA.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 16(1), 1-6.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.

- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 130-146.
- Erlangga, H., Nurjaya, N., Sunarsi, D., Mas'adi, M., & Jasmani, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Honda Di PT Panca Sakti Perkasa Di Bintaro. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(4), 464-472.
- Fahlevi, M., Juhandi, N., & Winarto, P. (2020) Haruskah E-Payment Trust Diterapkan E-Commerce Sebagai Faktor Kepuasan Konsumen, *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 7, 2020 : 2724-2743
- Fajar, B. M., Lutfiyani, L., & Mirati, T. (2019). Menelusuri Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan OVO Pada Pelanggan Grab Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 109-122.
- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148-159.
- Fatimah, R. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike Di Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278-391.
- Ginting, T. B. (2019). Pengaruh Promo OVO Terhadap Penggunaan Aplikasi Grab (Studi Korelasi tentang Pengaruh Promo OVO terhadap Penggunaan Aplikasi Grab pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara)
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Gultom, Grace Aryunitami, and Yoestini Yoestini. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, Dan E-Payment Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan fitness center Elise Ladies Gym Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* 11.4 (2022).
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61-72.
- Haryanti, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan cabang madiun (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).

- Herman, Sigit & Amirullah. (2016). *Metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif & kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative.
- Iftibar, R., & Lestraningsih, M. (2020). Pengaruh Promosi, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(5).
- Iqbal, M. (2019). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Online Grabbike (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)* (Doctoral dissertation).
- Istiana, D. M. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Roda Dua PT X. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 12(2), 221-235.
- Kasmiyati, K. (2019). Pengaruh Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Kurniawan, M., & Hildayanti, S. K. (2019). Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab). *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 4(2), 86-102.
- Listiawati, L., Afriani, R. I., & Solehan, T. (2017). Pengaruh promosi dan harga terhadap kepuasan Konsumen di pt. Indomaret suralaya, merak-banten. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 10(2).
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.
- Muamar, A., Samsudin, S., & Fitriyah, L. (2020). Dompot Elektronik Dalam Transaksi Pelanggan OVO Menurut Perspektif Maqāṣid Syarī'ah. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5(1), 92-105.
- Muhammad, F., & FAHRIKA, A. I. (2022). Pengaruh Sistem Pembayaran E-Payment Terhadap Pembayaran Anggota Koperasi Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah. *Al-Iqtishad*, 14(1), 14-30.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Muzakki, M. N., Mansur, M., & ABS, M. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Aplikasi, Dan Jumlah Armada Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(11).
- Nabila, L. D. (2020). Pengaruh Dompot Digital Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bisnis Franchise Minuman (Studi Pada Konsumen Minuman Chatime di Lippo Plaza Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3), 1034-1040.
- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal of Management Studies)*, 7(1), 66-78.

- Nisa, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di BRI Syari'ah KC Semarang (Doctoral dissertation).
- Noviatun, I., & Riptiono, S. (2021). Menguji Intention to Use E-Wallet OVO Menggunakan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(1), 193-201.
- Nurhalim, A. D. (2019). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pengguna OVO pada Grab. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa aplikasi gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248-257.
- Polla, F. C., Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis pengaruh harga, promosi lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Putri, I. K. E. (2021). *Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan gojek (Studi pada masyarakat kelurahan tuah karya pekanbaru)*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau
- Reza, Y. (2019). *Analisis faktor-faktor sukses sistem e-payment yang Digunakan pada karyawan pt wilmar consultancy Service cabang medan* (Doctoral dissertation).
- Rinaldi, Muammar & Ihdina Gustina. (2022). *Pengantar Statistika*. Medan: Larispa Indonesia.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *JUMANT*, 12(2), 30-44
- Rizkillah, M., & Kurniawan, P. H. (2020). Pengaruh Promosi, Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Perlengkapan Bayi Snobby di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Core IT: community Research Information Technology*, 8(1).
- Rosmayati, I., Hanifah, H. S., & Budiman, A. F. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Kopi pada Mahkota Java Coffee Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 19(3), 185-191.
- Safitri, E. O., Musityo, Y. T., & Wardhani, N. H. (2019). Analisis Perilaku Penggunaan Mobile Payment Aplikasi OVO menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Termodifikasi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Sani, Ridwan A & Muhammad Rahman. (2020). *Monograf komunikasi efektif dan hasil belajar*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Saputra, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Gojek Kota Tasikmalaya). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(8), 2806-2809.

- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Satyakristi, M. Y. N., & Khuzaini, K. (2020). Pengaruh Promosi, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(9).
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Shobri, H., Silalahi, P. R., & Tambunan, K. (2022). Pengaruh e-payment terhadap keputusan Konsumtif studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 47-55.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
- Sianipar, G. J. (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*, 183-196.
- Sidiq, umar & Moh. Miftachul choiri. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya. (Observasi).
- Siena, K., & Wardhani, A. M. N. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Transportasi Grab terhadap Perilaku Menggunakan Alat pembayaran OVO. *EXERO: Journal of Research in Business and Economics*, 3(1), 147-186.
- Siregar, T. S., & Lubis, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel Di Kecamatan Medan Baru. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 3(1), 92-105.
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soromi, R. K., Pelleng, F. A., & Kalangi, J. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grabbike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(1).
- Suba'i, S., & Ruhawati, I. Y. (2019). Pengembangan Sistem E-Payment Untuk Membantu Pengambilan Keputusan Studi Kasus: Universitas Banten Jaya. *ICIT Journal*, 3(2), 219-240.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, R. S., & Sari, R. P. (2019). Pengaruh Promosi Media Online terhadap Keputusan Pembelian Produk Hijab. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 1(2), 41-54.
- Sujarweni, V. Wiratma. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.

- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Surajjiyo, Nasruddin & Herman Paleni. (2020), *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi (menggunakan IBM SPSS 22 FOR WINDOWS)*. Sleman: Budi Utama.
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta*.
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta.
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20-32.
- Tumuwe, R., Damis, M., & Mulianti, T. (2018). Pengguna ojek online di kalangan mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *HOLISTIK, Journal Of Social and Culture*.
- Wicara, D. G., & Indra, A. (2018). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Pada CV. Abone Komputer Di Teluk Kuantu. Eko Dan Bisnis: *Riau Economic And Business Review*, 9(3), 195-203.
- Yuliyanto, W. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Alea Shopid Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 168-172.
- Yunitasari, E., Maduwinarti, A., & Mulyati, A. (2022, August). Pengaruh E-Payment Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Food Di Kota Surabaya. In *Seminar Nasional Hasil Skripsi* (Vol. 1, No. 01, pp. 141-145).
- <https://databoks.katadata.co.id/> diakses pada tanggal 20 Desember 2021
- <https://iprice.co.id/> diakses pada tanggal 22 Desember 2021
- <https://info.syekhnurjati.ac.id/profil/sejarah/> diakses pada tanggal 7 September 2022