

DAFTAR PUSTAKA

Alexander, A., & Suhendry, W. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Maxim Bike di Pontianak. *Obis*, 6(1), 15–25.

Amalia, S. (2016). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

Augustine, N. M., & Putra, A. R. (2025). The influence of service quality and price on customer loyalty with customer satisfaction as a moderator variable on Maxim online transportation users. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 9(2), 488–500.

Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk penelitian dan skripsi*. Jakarta: Kelompok Gramedia.

Anwar Sanusi. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta

A'yun, K. (2023). *Metode penelitian*. Bandung: Widina.

Ce Gunawan. (2020). *Mahir menguasai SPSS: Panduan praktis mengolah data penelitian*. Sleman: Deepublish CV. Budi Utama.

Firmansyah, A., & Fatihudin, F. (2019). *Pemasaran jasa: Aspek sosial dan manajerial*.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26(Kesepuluh)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.



Haeruddin, A., & Haeruddin, H. (2020). Analisis kepuasan konsumen terhadap produk. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 123–135.

Kasmir. (2017). *Customer service excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson.

Kusumawardhani, R., dkk. (2021). *Ekonometrika: Suatu pengantar*. Yogyakarta: CV Gerbang Media Aksara.

Lupiyoadi, A. (2018). *Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Meyer, M. D., & Miller, E. J. (2020). *Transportation: A strategic perspective*.

Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nalendra, A. R., dkk. (2021). *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*.

Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif* (Edisi ketiga). Kabupaten Lumajang: Widya Gama Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Praestuti, R. (2020). *Manajemen pemasaran: Konsep dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.



D. (2017). *Manajemen pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

Purnomo, R. A. (2017). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group.

Rahmi, H., & Harahap, K. (2023). The influence of service quality, trust and customer satisfaction on Maxim's customer loyalty in Medan City. *Journal of Economics and Business (JECOMBI)*, 3(02), 36–45.

Riduwan. (2013). *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.

Sahda, F. T., Putri, A. R., & Kurniaty, D. (2024). Harga, kualitas layanan, dan kepercayaan pada transportasi online Maxim terhadap kepuasan pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2491–2507.

Sianipar, G. J. M. (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 (JMB)*, 19, 183–196.

Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2021). Metodologi penelitian kuantitatif: Teori dan praktik. Depok: Rajawali Pers.

Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction: Empirical evidence from bank study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106.



na, Y. A., Data, A., & Saragih, F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen transportasi Maxim Bike pada mahasiswa FKIP

Universitas Nusa Cendana. *Journal Economic Education, Business and Accounting*, 3(2), 264–280.

Tjiptono, F. (2018). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (3rd ed.). Yogyakarta: CV Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: CV Andi.

Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822–829.

Utari, D., & Amanda, N. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi online Maxim di Kota Palembang.

Wibowati, A. (2020). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Deepublish.

Wijayanti, A., et al. (2021). Tiga dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 10(1), 45–60.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

