

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan *Start-Up* Transportasi *Online*
(Studi pada *Start-Up* Maxim di Kota Tasikmalaya)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Skripsi sebagai Bagian
dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Bisnis Digital**



Oleh

Fahzy Nuansyah Ilham

1903324

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2023**

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan *Start-Up* Transportasi *Online*
(Studi pada *Start-Up* Maxim di Kota Tasikmalaya)**

**Oleh
Fahzy Nuansyah Ilham**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis Program Studi Bisnis Digital**

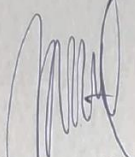
**© Fahzy Nuansyah Ilham
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2023**

**Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainya tanpa izin dari penulis**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
FAHZY NUANSYAH ILHAM
Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan *Start-Up* Transportasi *Online*
(Studi pada *Start-Up* Maxim di Kota Tasikmalaya)

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Adam Hermawan, S.Kom., MBA

NIP. 920190219930105101

Pembimbing II



Yogi Prasetyo, S.Kom., M.Kom

NIP. 920200819921124101

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI
Kampus Tasikmalaya



Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M

NIP. 920190219900625201

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Start-Up Transportasi Online (Studi Pada Start-Up Maxim di Kota Tasikmalaya)” ini dan semua yang ada di dalamnya adalah semua ciptaan penulis. Penulis tidak pernah menjiplak atau memparafrase di luar konteks, seperti yang tidak disukai di dunia ilmiah. Apabila dikemudian hari diketahui telah terjadi pelanggaran etika ilmiah atau pihak lain yang membuat dugaan mengenai keabsahan karya ini, maka penulis bersedia bertanggung jawab atas akibat dari pernyataan ini.

Tasikmalaya, 25 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Fahzy Nuansyah Ilham

NIM 1903324

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Start-Up Transportasi Online (Studi Pada Start-Up Maxim di Kota Tasikmalaya)" dengan baik, lancar dan juga tepat waktu. Mengejar gelar Sarjana (S1) Bisnis Digital di Universitas Pendidikan Indonesia, dan menulis tesis ini merupakan langkah penting menuju tujuan tersebut.

Penulis menyadari masih terdapat beberapa celah dan kelemahan dalam kasus ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Para peneliti di balik penelitian ini berharap bahwa hal itu akan membuat perbedaan besar. Semoga tesis ini dapat menjadi batu loncatan untuk studi selanjutnya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Tasikmalaya, 25 Juni 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan penghargaan mereka kepada semua orang yang memiliki peran dalam suksesnya penelitian ini. Penulis sangat menyadari bahwa doa, dukungan, arahan, bantuan, dorongan, dan dukungan material yang diberikan oleh banyak orang tidak akan membuat penelitian ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis merasa berkewajiban untuk menyampaikan terima kasih kepada banyak pihak yang telah berkontribusi dalam karya ini.

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan banyak anugerah dalam bentuk umur, kesehatan, serta kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Kutub Farochi dan Ibu Nunung Nurjannah yang selalu menjadi panutan dalam memotivasi dan memperjuangkan apapun, baik dalam bentuk moral, materil, dan segala jenis pengorbanan lain yang telah dilakukan demi melihat anaknya sukses dunia akhirat.
3. Terima kasih kepada Faiza Restu Ningtias dan Fahtu Khaerunnisa atas segala dukungan dalam proses penyelesaian penelitian ini. Penulis merasa sangat bangga memiliki Kakak seperti Faiza dan Fahtu.
4. Terima kasih banyak kepada Ibu Syti Sarah Maesaroh selaku Kepala Prodi Bisnis Digital. Penulis sangat menghargai serta mengapresiasi segala jasa dan bentuk kontribusi terhadap program studi Bisnis Digital.
5. Terima kasih banyak kepada Bapak Adam Hermawan, S.Kom., MBA selaku Pembimbing, atas segala bimbingannya kepada penulis. Saya sangat menghargai segala bentuk kontribusi yang telah diberikan. Semoga bapak selalu diberikan berkah yang melimpah dan sukses dalam segala hal.
6. Terima kasih banyak Bapak Yogi Prasetyo, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing, atas segala bimbingan yang tak ternilai dan dukungan Bapak. Penulis sangat menghargai waktu serta pengetahuan yang telah diberikan. Semoga Bapak selalu diberikan berkah dan sukses dalam segala hal.

7. Terima kasih kepada seluruh dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran serta koreksi kepada penulis dalam upaya menyempurnakan penelitian ini.
8. Terima kasih kepada seluruh tenaga pengajar dan staf Program Studi Bisnis Digital atas segala bentuk dedikasi dan kontribusi mereka yang luar biasa. Terima kasih untuk pendidikan berkualitas yang telah diberikan. Semoga program studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terus berkembang dan sukses selalu.
9. Terima kasih kepada Muhammad Syafiq Assegaf dan Aldrich Atta Rheza atas bantuan serta bimbingan dalam proses penyelesaian penelitian ini. Penulis sangat menghargai waktu serta pengetahuan yang telah diberikan. Semoga kalian berdua selalu diberikan berkah yang melimpah dan sukses dalam segala hal.
10. Terima kasih kepada seluruh teman seperjuangan yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi. Sukses selalu untuk kita semua.

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Start-Up Transportasi Online
(Studi Pada *Start-Up* Maxim di Kota Tasikmalaya)

ABSTRAK

Oleh

Fahzy Nuansyah Ilham

Terwujudnya loyalitas pelanggan merupakan impian setiap perusahaan tak terkecuali perusahaan start-up transportasi online, dengan terbentuknya loyalitas pelanggan perusahaan akan mampu menghasilkan keuntungan secara konsisten. Para ahli sepakat bahwa harga dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang mampu membentuk dan mempertahankan ikatan loyalitas pelanggan. Akan tetapi, dengan adanya persaingan yang ketat dari para kompetitor hal tersebut bukanlah hal yang mudah. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, data yang digunakan diperoleh dari penyebaran kuesioner menggunakan data diperoleh dari penyebaran kuesioner menggunakan metode non-probability sampling dengan purposive sampling dan sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 132 sampel. Data yang didapat diolah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini meliputi (1) Analisis SPSS menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan start-up transportasi online Maxim, dengan nilai uji parsial 2.286 dan probabilitas signifikansi 0.024, maka H1 diterima dan H0 ditolak. (2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan start-up transportasi online Maxim berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS 27, dengan nilai t sebesar 5.456 dan probabilitas signifikansi <0.001 , maka H2 diterima dan H0 ditolak, (3) Harga dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan start-up transportasi online Maxim, yang didukung dengan hasil uji F dengan nilai uji simultan sebesar $26.742 <0.001$.

Kata Kunci: Harga, Kualitas pelayanan, Loyalitas pelanggan, Start-up transportasi online.

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Start-Up Transportasi Online
(Studi Pada *Start-Up* Maxim di Kota Tasikmalaya)

ABSTRACT

by

Fahzy Nuansyah Ilham

The realization of customer loyalty is the dream of every company, including online transportation start-ups. With the establishment of customer loyalty, companies will be able to consistently generate profits. Experts agree that price and service quality are two factors that can shape and maintain customer loyalty. However, with intense competition from competitors, this is not an easy task. This study uses a quantitative descriptive analysis method, and the data used were obtained through the distribution of questionnaires using non-probability sampling with purposive sampling. The sample size for this study was 132 samples. The data obtained were analyzed using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study include: (1) SPSS analysis shows that price has a positive and significant influence on customer loyalty to the Maxim online transportation start-up, with a partial test value of 2.286 and a significance probability of 0.024, thus H1 is accepted and H0 is rejected. (2) Service quality has a positive and significant influence on customer loyalty to the Maxim online transportation start-up based on the analysis using SPSS 27, with a t value of 5.456 and a significance probability <0.001, thus H2 is accepted and H0 is rejected. (3) Price and service quality simultaneously have a positive and significant influence on customer loyalty to the Maxim online transportation start-up, supported by the results of the F test with a simultaneous test value of 26.742 <0.001.

Keywords: Price, Service quality, Customer loyalty, Online transportation start-up.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pengertian <i>Start-Up</i>	8
2.1.2 <i>Start-Up</i> Transportasi <i>Online</i>	8
2.1.3 Ciri dan Karakteristik <i>Start-Up</i>	9
2.1.4 Pengertian Pelanggan.....	9
2.1.5 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.6 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.7 Indikator Loyalitas Pelanggan	11
2.1.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	11
2.1.9 Pengertian Harga.....	12

2.1.10	Peran Harga Bagi Pelanggan	12
2.1.11	Indikator Harga	12
2.1.12	Strategi Penetapan Harga Produk	13
2.1.13	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.14	Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.15	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.2	Penelitian Terdahulu	16
2.3	Kerangka Pemikiran	20
2.4	Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Objek Penelitian.....	22
3.2	Metode Penelitian	22
3.2.1	Jenis Penelitian	22
3.2.2	Operasional Variabel	22
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	23
3.2.4.1	Populasi.....	23
3.2.4.2	Sampel	24
3.2.4.3	Teknik Penarikan Sampel	24
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.6	Pengujian Validitas dan Realibilitas	25
3.2.6.1	Pengujian Validitas	25
3.2.6.2	Pengujian Reliabilitas	26
3.2.7	Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	26
3.2.8	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.2.8.1	Uji Normalitas.....	28
3.2.8.2	Uji Heterokedastisitas	29
3.2.8.3	Uji Multikolinieritas	29
3.2.9	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	33

4.2	Deskripsi Data Responden.....	33
4.3	Analisis Deskriptif	38
4.3.1	Harga.....	39
4.3.2	Kualitas Pelayanan.....	41
4.3.3	Loyalitas Pelanggan	44
4.4	Pengujian Instrumen	46
4.4.1	Pengujian Validitas	46
4.4.2	Pengujian Reliabilitas	46
4.5	Pengujian Asumsi Klasik.....	47
4.5.1	Uji Normalitas.....	47
4.5.2	Uji Multikolinearitas	49
4.5.3	Uji Heterokedastisitas	49
4.6	Pengujian Hipotesis	50
4.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.6.2	Uji Parsial (Uji T)	52
4.6.3	Uji Simultan (Uji F)	53
4.6.4	Uji Koefisien Determinasi (R²)	54
4.7	Pembahasan	55
4.7.1	Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	55
4.7.2	Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	56
4.7.3	Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	57
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		58
5.1	Simpulan	58
5.2	Implikasi Manajerial	59
5.3	Rekomendasi.....	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		65
RIWAYAT HIDUP.....		91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	22
Tabel 3.2	Skala Likert	27
Tabel 3.3	Rentang Skala Analisis Deskriptif Pertama	28
Tabel 4.1	Rentang Skala Analisis Deskriptif Kedua.....	38
Tabel 4.2	Nilai Kriteria Variabel Harga	39
Tabel 4.3	Nilai Kriteria Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.4	Nilai Kriteria Variabel Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Kolmogrov Smirnov	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Heterokedastisitas	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.11	Hasil Uji T Pertama.....	51
Tabel 4.12	Hasil Uji T Kedua	52
Tabel 4.13	Hasil Uji F	53
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Jumlah <i>Start-Up</i> di Dunia	1
Gambar 1.2	Data Survei Ojek <i>Online</i> dan Ojek Pangkalan I	2
Gambar 1.3	Data Survei Ojek <i>Online</i> dan Ojek Pangkalan II	2
Gambar 1.4	Perbandingan Tarif Ojek Online Maxim, Grab, dan Gojek	3
Gambar 1.5	Data Pendapatan Bersih Rata-rata Sebulan Pekerja Bebas Indonesia Berdasarkan Provinsi dan Kelompok Umur Tahun 2020	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	35
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	36
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	36
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .	37
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas P-Plot	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2	Data Jawaban Responden	70
Lampiran 3	Karakteristik Data Responden	79
Lampiran 4	Hasil Pengujian Validitas.....	82
Lampiran 5	Hasil Pengujian Reliabilitas	84
Lampiran 6	Hasil Pengujian Normalitas	85
Lampiran 7	Hasil Pengujian Multikolinearitas	86
Lampiran 8	Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	87
Lampiran 9	Hasil Pengujian Hipotesis	88
Lampiran 10	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	89

DAFTAR PUSTAKA

- Airlangga, F. W. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan GOJek di Jember dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*.
- Andrian. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA WARUNG KOPI MINI COFFEE DI BANDA ACEH)*.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Augusty, F. (2014). Structural equation modeling dalam penelitian manajemen. *Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, 143.
- Blank, S., & Dorf, B. (2020). *The startup owner's manual: The step-by-step guide for building a great company*. John Wiley & Sons.
- Canova, G. C. (2017). *HUBUNGAN PERSEPSI PENGEMUDI ANGKUTAN UMUM TENTANG TRANSPORTASI ONLINE DENGAN PEMENUHAN KEBUTUHAN DASARNYA DI KOTA BANDUNG*.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. *Variabel Pemoderasi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23 (2), 1470, 1494.
- Griffin, J. (2020). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Jakarta: erlangga*.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika*.
- Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2019). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 794–803.

- Hurriyati, R. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen: Fokus pada konsumen kartu kredit perbankan*.
- Joseph F. Hair, W. C. B. B. J. B. R. E. A. (2019). *Multivariate data analysis*:
- Kasmir, D. (2017). *Customer Services Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kiwe, L. (2018). *Jatuh Bangun Bos-Bos Startup*. Yogyakarta: Checklist.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th*. New Jersey Edition: Pearson Prentice Hall. Inc.
- Lahandi Baskoro. (2014). *It's My Startup*.
- Lestari, A. B., Musfiana, Ruaida, & Raihani. (2022). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Permasi Textile Gampong Baru Banda Aceh*.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*.
- Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, 1, 1779–2599.
- Nasional, I. D. P. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Pusat Bahasa*.
- Priyono, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifataman Publishing.
- Purwaamijaya, B. M., Prehanto, A., & Nazya, A. F. (2023). Korelasi Event Tanggal Kembar Terhadap Daya Minat Beli Masyarakat di Shopee.
- Rangkuti, F. (2017). *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saputri, R. S. D. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB SEMARANG*.
- Sherly, O., Erawati, H., Malangkucecwara, S., Terusan, J., & Malang, C. K. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN PADA BISNIS E-COMMERCE. Dalam *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* (Vol. 17, Nomor 2).
- Stanton, W. J. (2017). *Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 1. ESIC Editorial; 1st edition*.
- Sudjana, N. (2016). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. BANDUNG: PT REMAJA ROSDAKARYA.

Fahzy Nuansyah Ilham, 2023

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Start-Up Transportasi Online (Studi pada Start-Up Maxim di Kota Tasikmalaya)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Tjiptono, C. (2014). *service quality & satisfaction*, edisi 3 Yogyakarta: UPP AMP.
Tjiptono, Fandy.
- Tjiptono, F. (2013). *Manajemen Jasa. Andy Offset*.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi*.
- Uzzaman, A. (2015). *Panduan Membangun Starup Ala Sillicon Valey. Yogyakarta: Bentang Pustaka*.
- Widjojo, H., Widjaja, S., Poniman, R., Handoko, R., Wibobo, A. I., & Hartono, S. (2017). *Sari-Sari Pemasaran & Aplikasinya di Dunia Bisnis. Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing*.
- Widnyani, N. M., Rettobjaan, V. C., & Aristayudha, A. A. N. B. (2020). *PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN INOVASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK (STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL)*. 5(2). <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen>
- Zeithaml, V. A. ., & Bitner, M. J. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 7th Edition*. McGraw Hill.