

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGUNAKAN TRANSPORTASI BUS TRANS METRO DELI

Eva Rosalinda Bangun^{1*}, Nursiah Fitri², Nasrudin³, Jamar Dua Haro⁴, Jenny Sari Tarigan⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik Negeri Medan

Email : evarosalinda736@gmail.com*

| Abstrak | Info Artikel |
|---|--|
| <p><i>Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi umum maka pemerintah meluncurkan inovasi transportasi di Kota Medan yaitu bus Trans Metro Deli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konsumen terhadap harga dari tarif penumpang dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan transportasi Bus Trans Metro Deli. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel independen, yaitu harga dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu keputusan konsumen. Pemilihan sampel menggunakan metode non-probability sampling, yaitu teknik incidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang merupakan pengguna transportasi bus Trans Metro Deli. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada pengguna transportasi bus Trans Metro Deli di Kota Medan. Hasil penelitian dari uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 49,1%, artinya kualitas pelayanan dan promosi memberikan sumbangsih atau kontribusi dalam keputusan konsumen menggunakan bus Trans Metro Deli sebanyak 49,1% sedangkan sisanya 50,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.</i></p> | <p>Diajukan: 29-5-2024 Diterima: 26-8-2024 Diterbitkan : 25-09-2024</p> |
| <p>Abstract</p> <p><i>In an effort to meet the public's need for public transportation, the government launched a transportation innovation in Medan City, namely the Trans Metro Deli bus. This research aims to analyze the influence of consumers on the price of passenger fares and service quality on consumer decisions in using Trans Metro Deli Bus transportation. The research method used is a quantitative method. Data analysis was carried out using multiple linear regression to determine the relationship and influence of independent variables, namely price and service quality, on the dependent variable, namely consumer decisions. Sample selection used a non-probability sampling method, namely incidental sampling technique. The data collection technique was carried out through a questionnaire</i></p> | <p>Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen</p> <p>Keywords: Price, Service Quality, Consumer Decisions</p> |

distributed to 100 respondents who were Trans Metro Deli bus transportation users. The analytical method used is multiple linear regression with hypothesis testing using the SPSS program. The research results show that simultaneously price and service quality have a positive and significant effect on purchasing decisions for Trans Metro Deli bus transportation users in Medan City. The research results from the coefficient of determination test (R²) show that the price and service quality variables are able to explain 49.1%, meaning that service quality and promotion contribute or contribute to consumers' decisions to use the Trans Metro Deli bus as much as 49.1% while the remaining 50, 9% is influenced by other factors outside this research.

Cara mensitasi artikel:

Bangun, E.R., Fitri, N., Nasrudin, N., Haro, J.D., & Tarigan, J.S. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Transportasi Bus Trans Metro Deli. *IJEN: Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 2(3), 404-412. <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJEN>

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan perkotaan yang semakin padat, tentu kebutuhan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari juga akan meningkat. Tidak hanya kebutuhan produk tetapi juga kebutuhan akan jasa transportasi. Transportasi umum menjadi tulang punggung mobilitas penduduk, memungkinkan jutaan orang berpindah dari satu tempat ke tempat lain secara efisien. Transportasi umum berperan penting dalam menjaga mobilitas dan kualitas hidup penduduk kota di seluruh dunia. Kehidupan perkotaan yang efisien dan berkelanjutan sangat bergantung pada sistem transportasi yang mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Di Indonesia, perkembangan transportasi umum telah menjadi elemen penting dalam transformasi perkotaan yang sedang berlangsung.

Dalam beberapa dekade terakhir, Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan pesat dalam sektor transportasi umum. Dengan pesatnya perkembangan ekonomi dan urbanisasi, penyedia transportasi umum di berbagai kota di Indonesia meningkat secara signifikan. Sebagai respons terhadap tuntutan mobilitas yang semakin meningkat, sejumlah inovasi transportasi umum telah muncul di berbagai kota di Indonesia. Salah satu contoh inovasi yang muncul adalah Bus Trans Metro Deli di Medan.

Trans Metro Deli adalah salah satu sistem transportasi umum yang berkembang pesat di Kota Medan. Bus ini dirancang untuk memberikan akses yang lebih baik kepada penduduk Medan dan mengurangi beban kemacetan lalu lintas. Kehadiran Bus Trans Metro Deli adalah bagian dari upaya untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih terintegrasi dan ramah lingkungan. Ini merupakan langkah positif dalam mendukung mobilitas perkotaan yang berkelanjutan dan memberikan pilihan transportasi yang lebih baik kepada masyarakat Medan.

Pada tanggal 22 November 2020 pemerintah Kota Medan mengoperasikan bus Trans Metro Deli. Dimana Bus Trans Metro Deli adalah bagian dari *Bus Rapid Transit* (BRT). BRT merupakan sebuah sistem transportasi berbasis bus yang beroperasi dalam suatu koridor dengan memanfaatkan satu jalur pada jalan utama sebagai jalur khususnya. Transportasi bus ini merupakan program *Buy The Service* (BTS) dari Dinas Perhubungan, BTS merupakan sistem dimana biaya operasional melayani trayek-trayek dibeli oleh

pemerintah untuk kemudian pemerintah menjualnya kepada masyarakat dengan ongkos yang ditetapkan untuk mengembangkan angkutan umum di perkotaan, dengan menggunakan sistem pembayaran non tunai untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan untuk sistem pembayaran dalam berpergian.

Dalam upaya untuk memudahkan mobilitas penduduk, jalur bus Trans Metro Deli mencakup sebagian besar wilayah perkotaan Medan. Bus ini memiliki 5 (lima) koridor utama yang melayani berbagai rute dengan total 65 armada bus yang beroperasi dengan memberikan layanan transportasi kepada warga Medan yang bersifat berorientasi sosial serta mengutamakan keuntungan agar dapat bertahan dan memberikan pelayanan umum di Kota Medan.

Masyarakat Kota Medan memiliki minat yang tinggi dalam keputusan konsumen menggunakan transportasi bus ini saat melakukan aktivitas sehari-hari. Pada tahun 2023 total jumlah konsumen bus Trans Metro Deli mencapai 3.047.358 orang pengguna. Pada bulan Maret jumlah pengguna bus ini mencapai 321.676 orang pengguna dimana ini merupakan jumlah penumpang tertinggi pada tahun 2023 dan pada bulan Juli penumpang bus hanya mencapai 198.368 orang pengguna yang merupakan jumlah pengguna terendah pada tahun 2023. Berdasarkan data, jumlah pengguna bus ini paling rendah adalah pada bulan Juli 2023 yaitu hanya 198.368 pengguna bus saja. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada tahun 2023 konsumen transportasi bus mengalami ketidakstabilan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi bus Trans Metro Deli. Padahal, keputusan konsumen dalam memilih menggunakan suatu produk atau jasa memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan laba yang diperoleh perusahaan dalam menjual produk atau jasa yang ditawarkan. Konsumen biasanya sebelum melakukan keputusan pembelian perlu mempertimbangkan dan memperhitungkan alternatif pada suatu produk. Berhubungan dengan keputusan konsumen, masyarakat menggunakan faktor keputusan untuk memilih transportasi umum mana yang akan digunakan sebagai sarana transportasi umum yang mendukung dalam aktivitas sehari-hari dalam kota. Banyak faktor dapat yang mempengaruhi keputusan konsumen seperti pengaruh harga dan diskon (Juhaeri, 2019), pengaruh kualitas pelayanan dan harga (Haryono), pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi (Zahfira, 2022), *viral marketing* dan *brand knowledge* (Manik dkk, 2022), *celebrity endorser* dan *brand image* (Siregar dkk, 2021). Adapun yang menjadi faktor keputusan konsumen yang dipertimbangkan dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan.

Pada awal beroperasinya bus Trans Metro Deli harga dari tarif penumpang bus masih belum membayar atau gratis, tetapi untuk dapat menggunakan transportasi ini konsumen harus memiliki kartu pembayaran non-tunai seperti kartu *e-Money*, BCA Flazz, dan Brizzi. Periode harga tarif penumpang tidak membayar atau gratis bus ini adalah sampai pada tanggal 31 Oktober 2022 dan setelahnya maka jika konsumen ingin menggunakan transportasi ini membayar dengan tarif harga penumpang umum sebesar Rp 4.300 per orang dan tarif penumpang khusus yaitu pelajar, mahasiswa, lansia dan disabilitas tidak bayar atau gratis yang berubah pada tanggal 1 Juli 2023 penumpang khusus harus membayar harga tarif penumpang sebesar Rp 2.000 per orang. Sistem pembayaran untuk menggunakan transportasi ini juga bertambah, yang tadinya sebelum membayar penumpang harus menggunakan kartu pembayaran non-tunai tetapi, setelah

berbayar metode pembayaran bertambah yaitu dapat menggunakan barcode QRIS yang disediakan di dalam bus Trans metro Deli.

Selain itu, harga merupakan hal penting bagi konsumen, karena apabila konsumen merasa harga terlalu mahal dan tidak sesuai, maka konsumen akan mempertimbangkan kembali untuk menggunakan transportasi. Harga yang terjangkau lebih mampu memikat konsumen untuk membeli suatu barang atau menggunakan jasa.

Dalam perjalanan keberlangsungan bus Trans Metro Deli di Medan sebagai transportasi yang baru bergerak dalam 3 (tiga) tahun ini, tentu saja memiliki pertentangan bagi masyarakat Kota Medan. Yang paling terkena dampak dari munculnya moda transportasi bus adalah angkutan kota (angkot) seperti KPUM yang dimana para penumpang yang awalnya banyak menggunakan angkot beralih menggunakan transportasi ini. Tentu ada alasan cepatnya masyarakat Kota Medan cepat menerima transportasi bus Trans Metro Deli adalah karena kualitas pelayanan baik yang membuat masyarakat Kota Medan menyukai transportasi ini. Bus Trans Metro Deli ini mempunyai suasana yang nyaman yaitu AC yang baik, kursi yang nyaman, ruang yang luas, supir bus yang rapi menggunakan *uniform*, memiliki CCTV di sudut bus sehingga penumpang merasa aman di dalam bus, dan bus hanya berhenti di halte yang telah ditentukan saja sehingga penumpang bus tidak perlu membuang waktu di dalam bus seperti saat menggunakan angkot yang supir angkotnya sering sekali berhenti sembarangan dan berhenti di simpang jalan dan menunggu penumpang yang membuat penumpang yang awalnya sudah di dalam angkot harus membuang waktu mereka ikut menunggu dan dengan adanya aplikasi teman bus yang membuat pengguna transportasi ini mengetahui dimana posisi atau lokasi bus berada secara *real-time*. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Transportasi Bus Trans Metro Deli".

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sahir (2021: 6), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian dengan tingkat variasi yang lebih rumit, karena meneliti sampel yang lebih banyak, akan tetapi penelitian kuantitatif lebih sistematis dalam melakukan penelitian dari awal sampai akhir. Pada penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas) yang terdiri dari harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel Y (variabel terikat) yaitu keputusan konsumen, baik secara parsial maupun secara simultan. Adapun jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Independent Variable* (Variabel bebas)

Menurut Sujarweni (2021: 75), variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

2. *Dependent Variable* (Variabel Terikat)

Menurut Sujarweni (2021: 75), variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel bebas dalam

penelitian ini adalah keputusan konsumen (Y) menggunakan transportasi bus Trans Metro Deli.

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik non probability dengan teknik incidental, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel apabila memenuhi kriteria yang sesuai. Berikut kriteria responden yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penumpang transportasi bus Trans Metro Deli dan pernah menaiki bus Trans Metro Deli minimal 1 kali.
2. Berdomisili di Kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen menggunakan transportasi bus Trans Metro Deli. Penelitian ini memperoleh hasil setelah melakukan uji analisis data yang bersumber dari kuesioner sebanyak 100 responden. Dasar dari hasil penelitian ini diperoleh dari hasil uji-uji yang dilakukan menggunakan metode analisis regresi linier berganda pada program SPSS statistik 25 sehingga dapat diuraikan pembahasan sebagai berikut.

Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandangan konsumen pada variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian konsumen transportasi bus Trans Metro Deli pada masyarakat Kota Medan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji t, dimana nilai t_{hitung} sebesar 4,195 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,985 ($4,195 > 1,985$) dan tingkat signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini diterima, yang mana dapat diartikan jika pandangan konsumen pada harga tarif penumpang semakin tinggi maka keputusan konsumen menggunakan bus akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zahfira (2022) tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi *Online* Indriver di Kota Medan" yang juga menyatakan bahwa secara parsial dan simultan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.

Berdasarkan deskriptif variabel pernyataan yang paling banyak disetujui oleh responden adalah harga tarif penumpang bus Trans Metro Deli terjangkau bagi masyarakat berada pada indikator keterjangkauan harga. Maka dalam hal ini dapat diasumsikan bahwa responden merasa harga konsumen pada tarif penumpang bus Trans Metro Deli terjangkau.

Hasil analisis deskriptif yang ditandai masih adanya responden yang menyatakan saya memilih Trans Metro Deli karena harga tarif penumpangnya lebih murah dibandingkan transportasi lainnya menyatakan tidak setuju karena adanya transportasi dengan harga yang lebih murah dari bus Trans Metro Deli. Pernyataan lainnya yaitu terdapat pada pernyataan Trans Metro Deli menawarkan harga tarif yang bersaing untuk rute yang sama dengan transportasi lainnya menyatakan tidak setuju karena Trans Metro Deli mempunyai rute koridor bus yang terbatas sehingga mengharuskan penumpang bus berganti-ganti koridor bus sehingga harus membayar harga dari tarif penumpang

berulang dibandingkan transportasi lain dengan rute tujuan yang langsung sehingga hanya sekali pembayaran.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian konsumen transportasi bus Trans Metro Deli pada masyarakat Kota Medan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji t, dimana nilai t_{hitung} sebesar 3,166 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,985 ($3,166 > 1,985$) dan tingkat signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,02 < 0,05$). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini diterima, yang mana dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan diberikan transportasi bus Trans Metro Deli kepada penumpang maka keputusan konsumen menggunakan bus juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juhaeri (2019) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Ojek *Online* Gojek di Kota Tangerang Selatan” yang juga menyatakan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.

Hasil analisis deskriptif yang ditandai masih adanya responden yang menyatakan bahwa metode pembayaran menggunakan kartu non-tunai dan QRIS mudah sebagian menyatakan tidak setuju karena apabila terjadi gangguan jaringan maka akan terjadi kendala apabila menggunakan metode pembayaran QRIS. Pernyataan lainnya yaitu petugas bus memberikan respon yang baik ketika saya memiliki pertanyaan sebagian menyatakan tidak setuju karena penumpang merasa kurangnya rasa perhatian yang diberikan oleh petugas bus kepada penumpang.

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel bebas (harga dan kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian konsumen transportasi bus Trans Metro Deli pada masyarakat Kota Medan. Berdasarkan hasil uji F, dimana nilai F_{hitung} sebesar 48,682 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 1,985 ($48,682 > 3,089$) dan tingkat signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini diterima.

Hal ini juga didukung atas hasil pengujian dari analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa hasil nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,491 yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel terikat yaitu keputusan konsumen (Y) adalah sebesar 49,1%. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi dalam keputusan konsumen sebesar 49,1%, sedangkan sisanya 0,509 atau 50,9% dikontribusi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini juga menguatkan bahwa kedua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan keputusan pembelian konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zahfira (2022) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi

Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi *Online* Indriver di Kota Medan” yang juga menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa Keputusan Pembelian konsumen akan terjadi ketika pandangan konsumen pada harga akan tarif penumpang naik dan keputusan konsumen juga dipengaruhi oleh keadaan transportasi bus yang kualitas pelayanannya yang baik seperti keadaan di dalam bus yang bersih dan nyaman sehingga penumpang merasa pelayanan yang diberikan baik dan berkesan sehingga menimbulkan rasa nyaman dan keinginan untuk memutuskan menggunakan transportasi bus Trans Metro Deli.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Harga tarif penumpang bus berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.
3. Harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.
4. Hasil uji koefisien determinasi adalah bahwa harga dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi dalam keputusan konsumen sebesar 49,1%, sedangkan sisanya 0,509 atau 50,9% dikontribusi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain yang dapat mempengaruhi Keputusan Konsumen seperti pengaruh diskon, promosi, *viral marketing* dan *brand knowledge*, *celebrity endorser*, dan *brand image*.

Sedangkan saran penelitian ini bagi peneliti selanjutnya agar dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai rujukan dalam melakukan penelitian berikutnya yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dengan mengembangkan variabel yang lebih luas atau menambah variabel-variabel lainnya misalnya variabel yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen seperti pengaruh diskon, promosi, viral marketing dan brand knowledge, celebrity endorser, brand image dan lainnya

DAFTAR RUJUKAN

- Amirullah. (2021). *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Anugrah, Krishna., Sudarmayasa, Wayan. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Arifin, Samsul. (2022). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen dalam memilih Maxim sebagai Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan)*. (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan).
- Azahari, A., & Hakim, L. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 1(4), 553-564.
- Firmansyah, M. Anang. (2019). *Pemasaran (Dasar dan Konsep)*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.

- Firmansyah, M. Anang. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, Iman. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grace, M. S. M., & Iskandar A.S, S. M. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Tangerang: Pascal Books.
- Gunarsih, Cindy M., Kalangi, J. A. F, & Tamengkel, L. F. (2021). *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang*. *Productivity*, 2(1), 69-72.
- Halomoan, Rizki Manalu. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Pocos Le Cafe Kota Padangsidempuan)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Hardani, Auliya N. H., Andriani, H., Fardani R. A., Ustiawaty, J., Utami E. F., Sukmana, J. D., dan Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.
- Haryono, Reno. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Grabcar Kota Bandung. (Doctoral dissertation, Universitas Telkom)*.
- Hikmawati F, M. (2020). *Metodologi Penelitian*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Juhaeri. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Ojek On-Line Gojek di Kota Tangerang Selatan*. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 29-43.
- Karimuddin, Abdullah., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadillah, Z., Taqwin., Masita., Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Kurniawan, Gogi. (2020). *Perilaku Konsumen*. Surabaya: Penerbit Mitra Abisatya.
- Maliana, Rika. (2020). *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Bebek Tresnah Bangkalan (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Hikmah Bangkalan)*.
- Manik, Tasya Sartika., Dhika, Alif., & Fitri, Nursiah. (2022). *Pengaruh Viral Marketing dan Brand Knowledge Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Kosmetik Ms Glow*. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 3(1), 122-134.
- Monalizabeth. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab Bike (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan)*. (Skripsi Sarjana, Politeknik Negeri Medan).
- Ningsih, Ekawati Rahayu. (2021). *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek dalam Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit IDEA Press.
- Sahir, Syafrida Hafni. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Kbm Indonesia.
- Sahabudin., Wibowo, Danny., Mulyono, Sri., Kusuma, J. K., Arofah, I., Ningsi, B. A., Saputra, E., Purwasih, R., Syaharuddin. (2021). *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*. Purwokerto: Pena Persada.

- Saleh, Muhammad Yusuf & Said Miah. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makasar: Sah Media.
- Sangadji, Etta Mamang., & Sopiah. (2021). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saparso. (2021). *Marketing Process Menciptakan Nilai Bagi Pelanggan*. Jakarta: Ukrida Press.
- Saputra, Ridho. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Distro Label Store Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau)*.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Silalahi, Sita Suci. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Scarlett Whitening*. (Skripsi Sarjana, Politeknik Negeri Medan).
- Siregar, Wilda Sansivera., Margareth, C. C., & Fitri, Nursiah. (2021). *Pengaruh Celebrity Endorser dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Scarlett Whitening pada Mahasiswa di Kota Medan. Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP), 2(1), 665-674*.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Zahfira, Cindy. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online Indriver di Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)*.
- Zusrony, Edwin. (2021). *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang: Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.
- Zulkarnaen, Alexander. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bus Trans Metro Deli (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)*.