

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A., Zuhdi, S., & Mulyana, M. (2022). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Grab Teknologi Indonesia: Studi Kasus Pada Masyarakat Pengguna Grab Di Bogor*.
- Afrilliana, N. (2020a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang. In *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm E* (Vol. 1, Issue 2).
- Afrilliana, N. (2020b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 1(2), 46–55.
- Afrilliana, N. (2020c). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 1(2), 46–55.
- Agarwal. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Indomaret Cigombong Sukabumi Jawa Barat. *Keuangan Dan Bisnis*, 15.
- Ajzen. (1991). *25 Grand Theory*.
- Alinda, D., Nurfazri, R., & Fadillah, Y. T. (2024). Strategi Manajemen Pemasaran Di Era Digital. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 3(2), 1147–1153.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Pilar*, 14(1), 15–31.
- Andriani, F., Lukiana, N., & Kasim, K. T. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Samsung: Studi Kasus Lumajang Kota. *Progress Conference*, 1(1), 230–236.
- Aprilia, M., & Sukma, R. P. (2023). Pengaruh Persepsi Harga Dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *J-Ceki: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1), 15–165.
- Armstrong. (2001). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Borwita Citra Prima Maumere*. 3, 9.
- Assauri, S. (2013). *Strategic Marketing. Cetakan Kedua*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Br. Tamaulina S, I. S. M. T. I. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik)* (Ismaya Bambang, Ed.). Cv Saba Jaya Publisher.

- Budiarno, U. B. I. L. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19.
- Evelyna, F. (2021). *Theory of Planned Behavior* Untuk Memprediksi Niat Pembelian Tiket Secara Online Pada Generasi Milenial. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 8(1), 1–19.
- Febriansyah, T. G. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Bisnis Darmajaya*, 7.
- Fikriansyah, I. (2023). Kuisisioner Adalah Metode Pengumpulan Data, Ketahui Jenis Dan Contohnya. *Diambil Dari [https://www. Detik. Com/Bali/Beri Ta/D-6580991/Kuesioner-Adalahmetode-Pengumpulan-Dataketahui-Jenis-Dan-Contohnya](https://www.detik.com/bali/berita/D-6580991/Kuesioner-Adalahmetode-Pengumpulan-Dataketahui-Jenis-Dan-Contohnya)*.
- Firdaus Fahmi R, H. D. A. S. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Administrasi Bisnis*, 9.
- Gama, F. H. P., & Utami, A. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pintaar. Com. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (Snpk)*, 3, 202–212.
- Ghozali, I. (2020). *25 Grand Theory*. Yoga Pratama.
- Gregorius Chandra. (2002). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 1.
- Hanke Dan Reitsch. (1998). *Metode Kuantitatif*.
- Hansen. (2019). *Manajemen Pemasaran*.
- Hasan. (2010). Pengaruh *Word of Mouth* (WOM), Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Handphone Di Toko Ksc Cellular Mojokerto. *Journal Of Sustainability Business Research*, 3.
- Hasan. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. *Manajemen Dan Bisnis*, 4.
- Indartini, M. , M. (2024). *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Korelasi Dan Regresi Linier Berganda* (Warnaningtyas H., Ed.). Penerbit Lakeisha.

- Indrasari. (2019). Pengaruh Gaya Hidup, Harga, Kualitas Produk, Dan Merek Terhadap Minat Beli Pakaian Di Toko Kimberly. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 9.
- Išoraitė, M. (2016). Marketing Mix Theoretical Aspects. *International Journal Of Research-Granthaalayah*, 4(6), 25–37.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Kasmir. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul*. 5.
- Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler. (2008). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler Dan Armstrong. (2017). *Perilaku Konsumen*. Alfabeta.
- Kuncoro, M. (2018). Metode Kuantitatif Untuk Bisnis Dan Ekonomi. *Upp Stim Ykpn. Yogyakarta*.
- Levy, W. (1995, May). Sejarah Ritel Modern Di Indonesia: *Dari Kemunculan Hingga Eksistensinya Di Masyarakat Konten Ini Telah Tayang Di Kompasiana.Com Dengan Judul "Sejarah Ritel Modern Di Indonesia: Dari Kemunculan Hingga Eksistensinya Di Masyarakat*. Kompasiana.
- Mahendrayasa. (2014). *Kepuasan Konsumen*.
- Malau. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bright Gas 5,5kg Pada Pt Parung Kencana Jaya, Kabupaten Bogor.
- Manik Cornelia Dumarya. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Pava Mandiri Makmur Tangerang Selatan. *Perkusi*, 3.
- Muhtarom, A., Cholidah, L. N., Priambodo, W., & Ningseh, D. W. A. (2022). Pengaruh Komunikasi *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Umkm Kerupuk Tempe Pada Ud Dua Putra Desa Menongo Kecamatan Sukodadi (Analisis Metode Partial Least Squar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 7(2), 115–127.

- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(2), 1645–1661.
- Nawangsih, K. I. K. Y. A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Widya Gama Press.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111–122.
- Nurmalia, R., Hidayat, Z., & Irwanto, J. (2018). Pengaruhkualitas Produk, Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen:(Studi Kasus Pada Usaha Kuliner Bakso H. Sabar Yosowilangun). *Progress Conference*, 1(1), 533–538.
- Oliver. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen*, 4, 31.
- Paramita, R. W. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi 1*. Stie Widya Gama Lumajang.
- Rahmawati, N. D., Arifin, R., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh *Word of Mouth*, Citra Merek, Brand Trust, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Bago Tulungagung). *E-Jrm: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(08).
- Ratnasari Dan Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran*.
- Ridwan, S., Jidan Ermansyah, M., & Apriyana, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square*. 8(2).
- Robustin, T. P. (2023). Atribut Destinasi Dan Kepuasan Wisatawan Pada Wisata Siti Sundari Lumajang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 177–188.
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2007). Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi Spss. *Jakarta: Mitra Wacana Media*, 65–83.
- Rokhayati, I., Harsuti, H., Purnomo, S. D., & Alam, C. S. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Pengelolaan Keuangan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto). *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(03), 803–813.
- Rufliansyah Fahmi Firdaus, S. A. H. D. (2018). (Firdaus Rufliansah & Hermani Daryanto Seno, N.D) Menyatakan Harga Dalam Sebuah Perusahaan Merupakan Komponen Yang Harus Diperhatikan, Selain Menjadi Daya

Teorik Konsumen, Harga Merupakan Unsur Pemasukan Atau Pendapat Bagi Perusahaan. *Administrasi Bisnis*, 9.

Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia.

Salsabila, E. I., Kasno, K., & Hidayat, Z. (2021). Service Quality Factors Affecting Customer Satisfaction Payment Point Online Bank At Kud Sido Rukun Lumajang. *International Journal Of Accounting And Management Research*, 2(1), 15–24.

Stanton. (2010). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi*.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Doclean Laundry Di Kota Pekanbaru*.

Sujarweni. (2015). Pengaruh Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Volume Penjualan Pt. Mas Sedai Perkasa Medan. *Ilmiah Maksitek*, 4, 162.

Sumardy, S. Dan M. (2011). *Kepuasan Konsumen*.

Sunyoto. (2012). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. *Manajemen Dan Bisnis*, 4.

Sunyoto. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bright Gas 5,5kg Pada Pt Parung Kencana Jaya, Kabupaten Bogor*.

Tresiya Dhita, D. S. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*, 1.

Valentama, D. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Word of Mouth* (Wom) Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Kota Sungai Penuh: Dendi Wika Valentama, Eliyusnadi, Awal Khairi. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 4(1), 67–83.

Vikaliana, R. (2022). Ragam Penelitian Dengan Spss, Cetakan I. *Sukoharjo: Tahta Media Group*.

Wahidah, W. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Trends Economics And Accounting Research*, 4(1), 65–72.

Wicaksana. (2020). *Pentingnya Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Bisnis*. 1.

- Widarjono, A. (2019). Analisis Regresi Dengan Spss. Upp Stim Ykpn. <https://books.google.co.id/books?id=Riptzweacaaj>
- Widarjono, A., & Terapan, A. M. (2015). Upp Stim Ykpn. *International Journal Of Auditing*, 9, 129–146.
- Widyaningtyas, D. O., & Masreviastuti, M. (2023). Pengaruh *Word of Mouth* (Wom) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Cuci Sepatu Di Sebelum Melangkah Kabupaten Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(2), 7–12.
- Winata Diky Winata. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Ritel Erablue Di Tangerang. *Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 1.
- Zulfitri, S. E., & Martinus, M. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Doclean Laundry Di Kota Pekanbaru.

