

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanto, L. D., Pradiani, T., & Fatthorrahman. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Besi Dan Kaca “Santa” Yogyakarta. *JPRO*, 5(2), 183–192.
- Armila, J. . S. P. H. . & D. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Tepung Segitiga Di Pt Karya Boga Sari Abadi Pekanbaru. *LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan*, 3(3), 2828–2975. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/lucrum/index>
- Augusty, F. (2006). Metode Penelitian Manajemen Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Manajemen Sumberdaya Manusia, Remaja Rosdakarya, Bandung*.
- Bahriansyah, B., & Sari Arista, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Losari Di Makassar. *Movere Journal*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.53654/mv.v3i1.174>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: *A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal of retailing*, 64(1), 12–40.
- Dalilah, N., & Prawoto, P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Kenangan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 186–197. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i2.1774>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.639>
- Hartadi, N., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), 34–43.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56–64. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>

- Indriati, Ari, & Fitriana, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Rm. Sate Klathak Ari. *JURNAL MENATA*, 1(1), 1–6.
- Kaswan. (2023). *PEMASARAN JASA ABAD 21* (T. Socioceria). Yrama Widya.
- Lestari, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Globat Jet Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8(7), 1–15.
- Maharani, D. A., Hidayat, W., & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 447–456. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/37756>
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *KORELASI Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Munarsih, & Pratama, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Indomarco Prismatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Journal of Economy Business, Entrepreneurship and Finance*, 2(1), 49–64. <https://doi.org/10.53067/ijebe>
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 128–145.
- Nurul Izza, V., Dalimunthe, A. A., & Daulay, A. N. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dapoer Numa. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 19(1), 289–301.

- Punama, I., & Yuliana. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, 4(2), 162–170. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i1.769>
- Rozi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online. *Jurnal Ilmu dan Riset* 10(10),248.<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4380>
- Safira, A., Asyiah, S., & Slamet, A. R. (2023). Pengaruh Customer Experience, Kepercayaan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Resto Hodai All You Can Eat. *Jurnal Riset Manajemen*, 12(2), 40–51. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm>
- Safira, S. D., & Risal, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Unit Wilayah Medan Timur. *Jurnal Widya*, 5(1), 546–559. <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl>
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 470–478. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.99>
- Santosa, D. G. W., & Mashyuni, I. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *Widya Amrita*, 1(1), 290–302. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1176>
- Solikha, S., Suprpta, I., & Muhammadiyah Jakarta, S. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Go-Jek). *JURNAL EKOBIS: EKONOMI, BISNIS & MANAJEMEN*, 10(1), 67–81. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Suryani, S. (2014). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Muamalat Indonesia). *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 6(2), 239–250. <https://doi.org/10.15408/aiq.v6i2.1233>
- Susiloadi, P., & Nirmala, V. S. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 204–221. <https://doi.org/10.20961/sp.v17i2.66883>
- Syafira Arbania, V., & Inva Jaswita, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan di Bioskop CGV Teras Kota. *Jurnal PERKUSI: Pemasaran, Keuangan dan Sumber Daya Manusia*, 4(1), 75–88. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIPER>

