

DAFTAR PUSTAKA

- Adista, D., & Dharmawan, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike di Universitas Krisnadwipayana. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 39–48.
- Amira, N., Refi Ayu Radia, Nazla Asyifah Tribuana, Andrea Khoirunnisa Wibisono, & Ardelia Putri Tamara. (2025). Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Gen Z pada Aplikasi Shopee di Kota Surakarta. *Determinasi: Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 217–231.
- Andryan, R., & Saragih, D. R. U. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di Waroeng Steak & Shake Jatiwaringin. *Human Capital Development*, 10(3), 1-12.
- Angel, R. (2024). *Tempat Nongkrong & Internet Murah untuk Gen Z*. Tersedia pada <https://kumparan.com/rima-angel/tempat-nongkrong-and-internet-murah-untuk-gen-z-23dwGn9vhO1/1>. Diakses tanggal 23 juni 2025.
- Arini, I. W., & Sumarji, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan PT. MPM Motor Kediri. *Journal of Economic and Business*, 1(1), 29–42.
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(2), 226-233.
- Fahluzi, A. M., & Solihati, K. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Raa Cha Suki & BBQ Mall Plaza Atrium. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 6(2), 79-90.
- Fatmawati, Nur, Y., & Mariah. (2023). Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dapur Ummu Hisyam (Outlet 04 Jl. Poros Maros – Makassar). *Jurnal Manuver : Akuntansi dan Manajemen*, 11(1), 1-11.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Haq, D. D., & Setiawan, M. B. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Koncocetak). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(3), 308 – 324.

- Halawa, F. A., Milawati, & Siahaan, L. (2024). Perspektif Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Rawat Jalan Di RSIA “XYZ” Jakarta. *Jurnal Lemandial Business School*, 10(2), 1-8.
- Hendra, T., Djawahir, A. H., & Djazuli, A. (2017). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Giant Supermarket Sawojajar, Kota Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4(2), 129–141.
- Hendri & Rahman, S. (2019). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Subur Bangun. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, 4(2), 228-243.
- Husain, W., Taan, H., Niode, I. Y. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Az Zahra Kota Gorontalo. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 894-901.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019a). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 175–182.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019b). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 175–182.
- Katiandagho, A. G., Posi, S. Hi., & Manoma, S. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Anggy Salon. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47709/jebma.v2i3.2022>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Krisnanto, A. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek di Kota Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 74-80.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyasari, L. F., Widodo, H. P., & Wasesa, T. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Salon Anne Beauty House Citraland, Kec. Benowo, Surabaya). *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 75–81.
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 4(1), 411-427.
- Nurhalimah, N., & Ade, N. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 1–5. <https://doi.org/10.34308/eqien.v6i2.93>

- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 1–5. <https://doi.org/10.34308/eqien.v6i2.93>
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Punuindong, A. Y. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu. *Jurnal Productivity*, 3 (2), 181-186.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Saputra, R. D., Farida, U., & Riawan. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Bagi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan My Kopi. *Journal of Marketing Modern*, 1(1), 21-33.
- Saribu, H. D. T., & Maranatha, E. G. (2020). Pengaruh Pengembangan Produk, Kualitas Produk dan Strategi Pemasaran terhadap Penjualan pada PT. Astragraphia Medan. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 1-6.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Srilestari, K., & Santoso, T. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Supermarket Super Indo di Kota Surabaya. *Agora*, 10(1), 1-6.
- Sudana, I. G. S., & Dwijyanthi, A. A. I. A. O. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ming Coffee and Eatery di Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 10(1), 64-82.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus Pada PT. Telkom di Kota Semarang). *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150–163.
- Wati, I. K., Mumdin, A., & Soma, A. M. (2024). Analisis E-Service Quality terhadap E-Loyalty: Pengguna Gopay Generasi X, Y, dan Z. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, 5(2), 250-263.
- Wicaksono, D. A., Ayu Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan serta Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2(2), 92-100.
- Zendrato, W., Karier Harefa, A., & Sarumaha, S. (2024). Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di RosSalon Telukdalam. *Jurnal Education and Development*, 12(1), 449-453.