

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. dkk. (2022) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sigli: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Alfajar, F. dkk. (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu,” *Cendrawasih Journal of Administration and Management Public Literation (JAMIL)*, 1, hal. 37–50.
- Amelia, D. dkk. (2023) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ardini, R.L. (2023) “Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Nanostore di Kota Cimahi,” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 9, hal. 88–97.
- Arini, Y.T., Kusuma, K.A. dan Hariasih, M. (2025) “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo,” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 9(1), hal. 1160–1180.
- Astana, N.A., Nuridja, M. dan Indrayani, L. (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel dan Kepuasan Tamu terhadap Loyalitas Tamu pada Hotel Legong Keraton di Kabupaten Badung Tahun 2013,” *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 4(1).
- Asti, E.G. dan Ayuningtyas, E.A. (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen,” *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), hal. 1–14.
- Atmaja, K.V.W., Sujana, I.N. dan Suwena, K.R. (2018) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja,” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), hal. 12–23.
- Baity, A.F.N. dkk. (2024) “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pedagang Kaki Lima di Universitas Slamet Riyadi Surakarta,” *Junral Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 3(3), hal. 88–106. Tersedia pada: <https://doi.org/10.55606/jekombis.v3i3.3874>.
- Chandra, T., Chandra, S. dan Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Dharmayasa, I.P.A. dan Tripalupi, L.E. (2014) “Analisis Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Ditinjau dari KEPMENPAN No.63 Tahun 2003,” *Ekuitas-Jurnal*

Pendidikan Ekonomi, 2(1), hal. 19–29. Tersedia pada: <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/ekuitas.v2i1.12770>.

- Elliyana, E. dkk. (2020) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Malang: Ahlimedia Press.
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. 9 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani dkk. (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Indartini, M. dan Mutmainah (2024) *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Korelasi dan Regresi Linear Berganda*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrayani, L., Zukhri, A. dan Dewi, G.A.R.P. (2015) “Hubungan Strategi Pemasaran Bank dengan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan Tahun 2013,” *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1).
- Irawan, H. (2009) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jasmani, Supiyan, D. dan Hastono (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Hotel Kartika Chandra Jakarta,” *Jurnal Tadbir Peradaban*, 1(2), hal. 123–132.
- Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyesuaian Tarif Pungutan Perusahaan Daerah Kabupaten Buleleng* (2020). Indonesia.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2016) *A Framework for Marketing Management*. 6 ed. England: Pearson Education.
- Krisdayanto, I., Haryono, A.T. dan Gagah, E. (2018) “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Journal of Management*, 4(4).
- Lumintang, G., Areros, W.A. dan Tamengkel, L.F. (2023) “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Karunia Kiawa,” *Productivity*, 4(2).
- Malik, V. dan Yuslistyari, E.I. (2017) “Analisis Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Pedagang dengan Metode SERVQUAL dan IPA,” *INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 3.

Mardiasmo, M.B.A. (2018) *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Marpaung, M. V dan Saputri, M.E. (2021) “Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi,” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5, hal. 355–361.

Masili, V., Lumanauw, B. dan Tielung, M.V.J. (2022) “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa,” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen*, 10, hal. 44–45.

Maulana, M.I.N. (2021) “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Artfresh,” *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 5(6), hal. 512–521.

Mumtaza, F.A. dan Millanyani, H. (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Urbans Travel,” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(2), hal. 1645–1661.

Nasution, S.W. (2024) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran,” *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 5(2), hal. 215–222.

Noor, F. V (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwhida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Paramita, R.W.D., Rizal, N. dan Sulistyan, R.B. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*. 3 ed. Jawa Timur: Widya Gama Press.

Peraturan Kepala Badan Standarisasi Nasional Nomor 7 Tahun 2015 tentang Skema Sertifikasi Pasar Rakyat (2015). Indonesia: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/171006/perka-bsn-no-7-tahun-2015>.

Praneta, J.A.T., Nuryadi dan Zaman, K. (2023) “Pengaruh Harga Sewa dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apartemen PT Gunawangsa Merr,” *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3, hal. 18–27.

Purnamasari, Y., Suwena, K.R. dan Haris, I.A. (2015) “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja tahun 2015,” *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1), hal. 1–12.

- Purwantinah, A. dan Kartiningsih, N.B. (2023) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta Selatan.
- Rahma, A.F. (2021) *Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Pandanwangi di Stasiun Ketapang Banyuwangi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
- Ramadhaniati, S. dkk. (2020) "Effect of Service Quality And Price on Customer Satisfactin," *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 1, hal. 1–10.
- Restiani, I. dan Ardiansyah, I. (2023) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) di Perguruan Tinggi Bandung," *Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 14.
- Ritonga, H.M. dkk. (2019) *Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi*. Medan: CV Mahaji.
- Ritonga, H.M., Pane, D.N. dan Rahman, C.A. (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan," *Jurnal Manajemen*, 12, hal. 35.
- Ritonga, W. (2015) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Lembaga Penerbit STIE BPM.
- Ritonga, W. (2020) *Pemasaran*. Jakarta: PT. Muara Karya.
- Rosita dan Satyawisudarini, I. (2017) "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pembelian Online Produk T-shirt Samesame Clothing)," *Jurnal Manajemen dan Bisnis (ALMANA)*, 1(3), hal. 109–126.
- Sahir, S.H. (2022) *Metodologi Penelitian*. Medan: Penerbit KBM Indonesia.
- Saladin, D. (2003) *Intisari Pemasaran & Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Sari, N.L.P.D.A. dan Mayasari, N.M.D.A. (2022) "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4, hal. 108–115.
- Setiawan, M. dan Rizki, M.F. (2025) "Pengaruh Harga Sewa, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen pada PO Kensya Trans," *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(1), hal. 709–722.
- Sihotang, H. (2023) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: UKI Press.
- Suantara, I.G.P.E., Artana, M. dan Suwena, K.R. (2014) "Pengaruh Selera dan Harga terhadap Keputusan Konsumen dalam Pembelian Sepeda Motor Honda di Kabupaten Buleleng," *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*

Undiksha, 4(1).

Sugiardi, N.M., Nuridja, I.M. dan Indrayani, L. (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Ulatidana Rahayu di Kecamatan Sukawati tahun 2012,” *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 4(1).

Tanaka, I. dan Dudi Darmawan, E. (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Tarif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung,” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5.

Taufik (2023) *Konsep Inti Manajemen Pemasaran*. Banten: Media Edukasi Indonesia.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2004) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wahidah, W. dan Rayuwanto (2023) “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4, hal. 65–72.

Wibawa, K.A.A.A., Kirya, I.K. dan Suwendra, I.W. (2018) “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Iklan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor,” *Jurnal Manajemen*, 4(2), hal. 121–127.

