

DAFTAR PUSTAKA

- Achiriani, Puspa, and Imanuddin Hasbi. 2021. "Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost Terhadap Behavioral Intention Pada Pengguna Dompot Digital Dana Di Indonesia." *E-Proceeding of Management* 8 (1): 376–88.
- Aisyah, Ainun Unsiyah. 2023. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU,." *University of Islam Malang Repository*.
- Andriyani, Vina, Siti Maro'ah, and Nurullaili Mauliddah. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Tissue 'See U' Di Surabaya." *Improvement: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2 (1): 69–76.
- Ani, J, B Lumanauw, and J L A Tampenawas. 2021. "Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado the Influence of Brand Image, Promotion and Service Quality on Consumer Purchase Decisions on Tokopedia E-Commerce in Manado." *663 Jurnal EMBA* 9 (2): 663–74.
- Asri Siti Ambarwati, Dwi. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pengguna JNE Di Bandar Lampung)."
- Berliana, P. N., Suharyati, S., & Handayani, T. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan). In *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*, 1, 440-456.
- Buddy, Tabroni, and Fahrudin Salim. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur)." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 4 (2): 110–25.
- Cordelia Izaak Wilma, Prima Rini Hesty. 2019. "Jurnal Bisnis Dan Manajemen Jurnal Bisma Pendahuluan" 13 (3): 181–88.
- Dara Oktavia, Vidya, and Fithri Setya Marwati. 2022. "Kepercayaan Pada Cv Cipta Kimia Sukoharjo" 06 (01): 540–49.
- Dekanawati, Vivid et al. 2023. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIKLAT KEPABEANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN." *Jurnal Sains* 23 (2): 159.
- Ernawati, R., Dwi, AB, & Argo, J.G. (2021). Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Situs E-commerce Zalora di Jakarta. *Jurnal Analisis Manajemen Bisnis (BMAJ)*, 4 (2), 200-218.

- Frima, R., & Megawati, M. (2023, April). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta. In *MDP Student Conference* (Vol. 2, No. 2, pp. 567-573).
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4 (1), 37-44.
- Hasibuan, Ririn Marisca, Fitriani Harahap, and Armansyah Lubis. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan." *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)* 4 (3): 175–82.
- Hayat, Muhammad Faud. 2022. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA EXPEDISI CV. LASUSUA JAYA TRANS MAKASSAR." <http://repository.nobel.ac.id/id/eprint/1096/>.
- Hermawan, Y., Maylani, D., & Mulyana, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Smartphone Samsung di Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), 641-652.
- Hulud, S., Arifin, R., & Athia, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Mahasiswa Unisma Pengguna GrabBike di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(25).
- Ilyas, Muhammad, and Devilia Sari. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Menjadi Preferensi Konsumen Dalam Memilih Coffee Shop Di Kota Bandung." *EProceedings of Management* 8 (4): 3318–29.
- Irfanudin, Ahmad Maulana. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasann Pelanggan." *JURNAL SeMaRaK* 2 (1): 1–20. <https://doi.org/10.32493/smk.v2i1.2662>.
- Ismail, Taupik, and Ramayani Yusuf. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 5 (3): 413–23.
- Istiyono, Wisnu Aditya, and Alimuddin . 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang)." *SEIKO : Journal of Management & Business* 5 (2): 2022–2395. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2174>.

- Japlani, Ardiansyah, Fitriani Fitriani, and Siti Mudawamah. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat." *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 3 (1): 67–85. <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>.
- Jeany. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang." *Jurnal Administrasi Bisnis*, 65. <http://repository.upbatam.ac.id/227/>.
- Kasinem, Kasinem. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17 (4): 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Maretiana, Rahel Sophia dan, and Zainal Abidin. 2022. "Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian." *Jurnal Manajemen (JEBM)* 14 (3): 590–97. <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/1165%0Ahttps://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/download/1165/953>.
- Medina Dzikra Faira. 2020. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MOBIL UD. SARI MOTOR DI PEKANBARU." *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Reviewe)* 11.
- Meida, Faradilah, Miguna Astuti, and Heni Nastiti. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19." *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA* 5 (2): 157–66.
- Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Internet di Gallery Smartfren Denpasar. *Emas*, 1(1).
- Mulyapradana, Aria, Ary Dwi Anjarini, and Harnoto Harnoto. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Tempo Cabang Tegal." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3 (1): 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>.
- Pratama, Nugroho Adhytiya, Siti Aminah, and Ugy Soebintoro. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sewa Mobil Di Cv. Tepat Trans Di Kabupaten Sidoarjo." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 5 (4): 930–35. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2374>.

- Putra, Gede Feby Suarjaya, and Ni Nyoman Yulianthini. 2022. "Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bank Perkreditan Rakyat Lestari Bali." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 4 (1): 8–15.
- Putra Mahendra Kevin, Indriyani Ratih. 2018. "PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV MITRA PERKASA UTOMO." Vol. 7.
- Putri, A. R. M., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Sucofindo (Persero) Cabang Surabaya. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 767-772.
- Rahmah, Citra Anita. 2020. " , Dengan Jumlah Sampel Yaitu 87 Orang." *Jurnal Manajemen Tools* 12 (2): 30–44.
- Rivki, Muhammad, Adam Mukharil Bachtiar, Teknik Informatika, Fakultas Teknik, and Universitas Komputer Indonesia. n.d. ""Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Nadhi Mart Denpasar," no. 112, 1–38.
- Salsabila, Khansa Qurratu'aini, and Devilia Sari. 2022. "YUME : Journal of Management Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood." *YUME : Journal of Management* 5 (2): 265–72. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i2.1626>.
- Santi, S., & Putra, A. (2021). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Suasana Café terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Bumi di Batu Bara. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains*, 3(1), 84-93.
- Satriady, Aldrias. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya)." *MINISTAL: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 1 (1): 1–18. <https://doi.org/10.54259/ministal.v1i1.311>.
- Sholihah, D. D. (2016). Pengaruh Persepsi Kualitas Siaran Dan Format Siaran Serta Kualitas Penyiar Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pendengar Pada Radio Kiss Fm Jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen. Fakultas. Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ)*.
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan DI Cillo Coffee. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 662-675.
- Simanjuntak, Demak Claudia Yosephine, Vicdy Anche Salimi, Vincent Louis, and Toni Johannes. 2020. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Baja Pada Pt Suminsuryamesindolestari." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 9 (7): 2872. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p20>.

- Simanungkalit R, A Sinaga Nelly, Hutagalung J. 2023. "PENGARUH DISKON DAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN PADA CV. MITRA CAHAYA PANDAN." *Universitas Sains Dan Teknologi Komputer* 5:01–12.
- Sukma, Herlis, and Hardi Utomo. 2020. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang." *Among Makarti* 13 (1): 78–92. <https://doi.org/10.52353/ama.v13i1.192>.
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta.
- Suryani, Swastika, and Komsu Koranti. 2022. "Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 27 (2): 183–98. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>.
- Syahnita, Rini. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X." *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat* 2 (2): 6.
- Syakhnur, S., Titing, AS, & Hendrik, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Salon Reza Di Kabupaten Kolaka. *Jurnal Keunggulan Ekonomi Ibnu Sina* , 1 (4), 01-12.
- Tirtayasa, Satria, Anggita Putri Lubis, and Hazmanan Khair. 2021. "Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen* 5 (1): 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4929>.
- Triongo, B., Widodo, U., & Widowati, M. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aki Incoe PT Meka Adipratam di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 1(2), 214-226.
- Wahyono, Agus, and Aldy Ardiansyah. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood." *Jurnal Manajemen* 6 (1): 21–33. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.159>.
- Walyullah, M. M. A., & Pudjoprastyono, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Express Surabaya. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 9(1), 167-174.
- Wibisono, Deny. 2019. "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ." *Jurnal Optimasi Teknik Industri* 1 (2): 14–20.

- Wicaksana, MRA, & Santosa, SB (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan persepsi harga terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Pelanggan JNE di Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Diponegoro* , 11 (3).
- Wijaya, F., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth:(Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor). *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 9-18.
- Zamili, S. N, & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada PT MNC Life Assurance Cabang Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 2(1), 84-95.