

DAFTAR PUSTAKA

- Aisah, F. P., & Suriyanto, M. A. (2025). *Analysis of service quality according to Parasuraman's theory (SERVQUAL) at CV Tirta Sari Abadi*. 11(2). <http://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah>
- Ajum, G. G., & P., N. N. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Restoran Mutiara Baru dengan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality). *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 4(4), 389–403. <https://doi.org/10.56211/sudo.v4i4.1429>
- Akbar Kadafi Dermawan, K., Hati Nasution, S., & Rachayudiza, A. (2024). Evaluasi Validitas Program Digital Dengan Penerapan Pengolahan Data Skala Likert. In *Teknologi Informasi ESIT*.
- Alenta Nababan, S., Melani Putri Tambunan, S., Nakhwan Hasibuan, T., & Xafiera Fidela Sitorus, P. (2024). Uji Validitas dan Reabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen Jurusan Matematika. *Interdisciplinary Explorations in Research Journal (IERJ)*, 2, 1420–1430. <http://shariajournal.com/index.php/IERJ/>
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Aqsal, M., Safrizal, S., & Chandra, R. (2025). Analisis Service Quality (Servqual) Pada Pusat Perbelanjaan Oleh-Oleh di Kecamatan Pantee Bidari. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 361–374. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14716>

- Ayunani, N. A., Yanuar Varadina, ;, Ayu, ;, & Octavia, N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 290–299.
- Azizah, N., & Chalimatusadiah. (2025). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Dasar Aljabar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Bagus Nyoman Udayana, I., & Lukitaningsih, A. (2022). Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 2. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Baskara, I. W. D. W., & Sutrisni, K. E. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Pembelian Ulang Di Restoran Dekko Sanur. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 5964–5974. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4560>
- Br Marbun, M., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 3(2). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Febryaningrum, V., Vega Buana, A., Rohman, A. F., Rochmah, A. N., Soraya, A., & Suparta, I. M. (2024a). Penggunaan Analisis Structural Equation Modelling (SEM) Dengan PLS Untuk Menguji Pengaruh Variabel Intervening Terhadap Hubungan Variabel Independen Dan Variabel Dependen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(6), 258–266. <https://doi.org/10.62017/jemb>

- Febryaningrum, V., Vega Buana, A., Rohman, A. F., Rochmah, A. N., Soraya, A., & Suparta, I. M. (2024b). Penggunaan Analisis Structural Equation Modelling (SEM) Dengan PLS Untuk Menguji Pengaruh Variabel Intervening Terhadap Hubungan Variabel Independen Dan Variabel Dependen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(6), 258–266. <https://doi.org/10.62017/jemb>
- Haryanto, V. N., & Ramadhan, F. (2024). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembelian Ulang : Kualitas Produk, Harga dan Promosi*.
- Intan Aghitsni, W., & Busyra, N. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Di Kota Bogor*. 6(3), 2022.
- Izza, E.-N., Thoriqotul, D., Islamiyyah, I., Ardiansyah, R. M., Sajda, J. R., & Amrozi, Y. (2023). Analisis Perbandingan Penggunaan Perangkat Lunak Analisis Data SEM-PLS dan AMOS Grafis. *Media Elektrika*, 16(2). <http://jurnal.unimus.ac.id>
- Jannah, A. K., Parsaulian, B., Nurani, K., Putra, I. J., Haji, M., Umrah, D., Sjech, U., Djamil, M., & Bukittinggi, D. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan (Servqual) Pada Sultan Trip Holidays Bukittinggi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah*.
- Junaedi, J., & Wahab, A. (2023). Hipotesis Penelitian dalam Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 6(2), 142–146. <https://doi.org/10.56467/jptk.v6i2.98>
- Khoir, M., & Haribowo, R. (2023). Analisa kualitas pelayanan dengan metode service quality (servqual). In *Online) JURNAL MANAJEMEN* (Vol. 15, Number 1).

- Kurnia Novalita Rahmawati, & Sukaris. (2024). Pengaruh Online Customer Review, Customer Experience, dan Trust Terhadap Keputusan Beli Ulang. *Jurnal Ekobistek*, 13(4), 205–211. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v13i4.856>
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. (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, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Mawaddah Mawaddah, Dewi Rahayu, Salsabila Rahmasari, & Angga Dutahatmaja. (2024). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pembelian Berulang: Produk, Harga, Promosi, Dan Layanan. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 115–127. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i3.945>
- Mawan Arifin, M., Agustin, M., & Lusia, V. (2023). Customer Satisfaction Index Dan Service Quality (Servqual) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Usaha Rumah Setrika. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 11(2), 146.
- Rifani, M., & Amri, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Miniso Big Mall Samarinda. *Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(4). <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i3.934>
- Nadya Rahmadhani, Sepania Tiarasi, Linsa Febby Br Barus, Vini Andayani Manik, Riyani Sijabat, Feby Caroline, Andika Sihotang, Daniel Martinus, Mukmin Siregar, & Ivo Selvia Agusti. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap

- Keputusan Pembelian Pengguna Bahan Bakar Minyak Pertamina di SPBU 14.201.180. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(3), 440–454.
<https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i3.2388>
- Niarti, U., Afriansyah, B., Hasanah, N., Suhartini, T., & Hermelinda, T. (2025). Faktor Penerapan Akuntansi Keberlanjutan pada Yayasan Nirlaba. *Akuisisi : Jurnal Akutansi*.
- Priska, K., Dewi, S., Endrawan, K., & Putra, S. (2025). *Pengaruh Responsiveness Dan Tangible Terhadap Customer Satisfaction Pada Hotel Lovina Beach Club & Resort*. 8, 2025.
- Putra, A. J., & Aeni, N. (2024). The Effect Of Price And Product Variety On Repurchase With Mediation Of Customer Satisfaction. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 5, Number 2).
<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Rachmat, Y., & Ramadhona. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus Kerjasama Telkomsel Dengan Pt Pos Indonesia Bandung)*
 Rachmat Tri Yulianto-Ramadhona Program Srudi D3 Manajemen Bisnis/Pemasaran Politeknik Pos Indonesia. 12(1).
- Rahayu, S., Program, W., Pendidikan, S., Kesehatan, J., & Rekreasi, D. (2022). *Pengembangan Skala Likert Untuk Mengukur Sikap Terhadap Penerapan Penilaian Autentik Siswa Sekolah Menengah Pertama*.
- Ramadan, G., & Rahmani, S. (2025). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ulang di Supermarket Hari – Hari

- Pasar Swalayan (Cabang Kalideres, Jakarta Barat). *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi, Manajemen & Bisnis (MUANOMI)*.
- Rochma, F., Sholikhah, A., Riqqoh Dini Safia, A., Louis Vernandia, A., Afandi, A., Islamiyah, I., Produk, K., Pelayanan, K., & Pelanggan, K. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Gami Jeet 81 Porong The Influence Of Product Quality And Service Quality On Customer Satisfaction Sambal Gami Jeet 81 Porong. *Talijagad*, 2024(1). <https://journal.unusida.ac.id/index.php/tali-jagad/index>
- Sari, W., & Avriyanti, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk T-Shirtbrand Cressida Di I'm Fashion Store Kabupaten Tabalong. *JPAB : Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. In *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* (Vol. 5, Number 1). <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>
- Tjendana, Y., & Pranitasari, D. (2024). Determinants Of Servqual Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in Maritime Transportation and Logistics Services. In *Ecoment Global Journal* (Vol. 9, Number 3).
- Ursula, M., & Suci, N. M. (2025). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panamena Coffee Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*.
- Vera Maria, Komang Windi Yuniantari, & Mustika Ayu Cahaya Lintang. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualiatas Layanan Pelanggan terhadap Niat

Pembelian Ulang pada Online Fashion Industry di Indonesia. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), 20–31.
<https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1499>

Yunila, Pariama, M., & Apriani, N. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Mbakoy Coffee Unaaha. *Jurnal promosi : Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 10.

Yustika Saputri, M., & Jakfar. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sucofindo Bagian SBU Mineral* (Vol. 10, Number 2).