

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaridzi, Muhammad Fahmi dan Meita Santi Budiani. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan X." *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*. Vol. 8. No. 8. 2021.
- Anjarini, Arya Dwi. dkk. "Pengaruh Diskon terhadap Keputusan Pembelian Madu pada UMKM Jamaluddin." *JIMEK*. Vol. 1. No. 1. 2021.
- Apriasty, Ika dan Marina E. Simbolon. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga (*Literature Strategic Marketing Management*)." *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*. Vol. 1. No. 1. 2022.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2018).
- Budiarno, dkk. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Indomaret Point Colombo Yogyakarta)." *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*. Vol 19. Issue 2. 2022.
- Fawa'id, Muhamad Wildan. "Optimasi Strategi Marketing Mix untuk Meningkatkan Omzet UMKM CV. Putra Tanjung Nganjuk." *JPMD: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Des*. Vol. 3. No. 1. 2022.
- Febliany, Imelda. dkk. "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)." *Jurnal Administrative Reform*. Vol. 2. No. 3. 2014.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, edisi IV*. (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2007).
- Hardani, S.Pd., M.Si. dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).
- Hermawan, Sigit SE., M. Si dan Amirullah, SE., M.M. *METODE PENELITIAN BISNIS: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. (Malang: Media Nusa Creative, 2016).
- Ibrahim, Malik dan Sitti Marijam Thawil. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset*

Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT. Vol.4. No.1. 2019.

Indrasari, Meithiana. *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.* (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

Ismail, Taupik dan Ramayani Yusuf. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung.” *JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi).* Vol. 5. No. 3. 2021.

KOPKAR MEKAR, <https://www.mekargg.co.id/>, Diakses pada tanggal 01 Mei 2024.

Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran.* (Jakarta: Graha Ilmu, 2008).

Maknunah, Lu’Lu Ul dan Endang Astuningtyas. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.” *PUBLICIANA: JURNAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK.* Vol. 14. No. 02. 2021.

Marnovita. “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.” *Psikoborneo.* Vol. 8. No. 1. 2020.

Maulana, Ade Syarif. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI.” *Jurnal Ekonomi.* Vol. 7. No. 2. 2016.

Nugroho, Rosalendro Eddy. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengangguran di Indonesia Periode 1998-2014.” *Jurnal PASTI.* Vol. 10. No. 2. (2016).

Noor, Fahtira Virdha. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).” *SKRIPSI.* 2020.

Prasastono, Ndaru dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. “Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi.” *Dinamika Kepariwisata.* Vol. 11. No. 2. 2012.

Pratama, Abdul Aziz Nugraha S.Ag., M.M, dan Dr. Edi Cahyono, S.E., M.M. *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS DENGAN PENDEKATAN KUANTITATIF.* (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2021).

Priyatno, Duwi. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS.* (Yogyakarta: Gava Media, 2016).

- . *Mandiri Belajar SPSS*. (Yogyakarta: Mediakom, 2009).
- Purba, Martin. dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi.” *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*. Vol. 7. No. 2. 2023.
- Santoso, Laurencia Veronika. “Analisis Pengaruh *Price, Overall, Satisfaction*, dan *Trust* terhadap *Intention to Return* pada *Online Store Lazada*.” *No. Agora*. Vol. 6. No. 1. (2018).
- Sembiring, Inka Janita. dkk, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT. Haryono Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 15. No. 1. 2014.
- Setyawati, Ria. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen.” *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, Vol. 19, Issue 1, (2023).
- Silvia, Febi. “Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.” *Repository Universitas Negeri Makassar*. (2018).
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014).
- Sulistyawati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar.” *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4. No. 8. 2015.
- Sulistyowati, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pembelian Tiket menggunakan Aplikasi, Tarif, dan Keamanan terhadap Keputusan Penumpang dalam Memilih Angkutan Transportasi Laut (Studi Kasus pada KM. Lawit Rute Semarang-Pontianak).” *Jurnal Manajemen dan Organisasi Review (MANOR)*. Vol. 4. No. 2. 2022.
- Sumarsid dan Atik Budi Paryanti. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah

- Kecamatan Setiabudi).” *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*. Vol. 12. No. 1. 2022.
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. (Yogyakarta: CAPS, 2011).
- Tresiya, Dhita, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri.” *JIMEK*. Vol. 1. No. 2. 2018.
- Yenni. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan.” *Diploma thesis: Universitas Negeri Makassar*. (2019).
- Zikri, Ahmad dan Muhammad Ikhsan Harahap. “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. Vol. 2. No. 1. 2022.
- Zuraidah, dkk. “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Skin Care.” *ISTITHMAR: Journal of Islamic Economic Development*. Vol. 4. No. 2. 2020.