

DAFTAR PUSTAKA

- Adirinarso, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Sehat Jambi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(1), 104–116.
- Ainiyah, N., Kurniawan, R., Irfandi, A. S., Trihantoyo, S., & Sholeh, M. (2025). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi The Role of Human Resources in Enhancing Organizational Productivity. *Jurnal Manajemen*, III(2025).
- Aldi, A., & Harmawan, V. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelokopi Batusangkar. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(2), 01–10.
- Aparis, H. (2025). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Trafel CV Sinar Wisata. *Jurnal Elektronik*, 2(1), 1804–1812.
- Arfah, Y., & Nasution, B. (2022). *Keputusan Pembelian Produk*. Inovasi Pratama Internasional.
- Fadhilah, N., Dahliah, D., & Mallongi, S. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Pare-Pare KCP Barru. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(3), 156–163.
- Faisal, D. M., Tri Yusnita, R., & Karmila, M. (2023). The Influence Of Product Quality, Price And Location On Consumer Purchasing Decisions (Survey On Alle'chante Tasikmalaya Store Consumers). *Journal of Management, Economic, and Accounting*, 2(1), 45–54.
- Gunawan, D. (2022). *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing*. Inovasi Pratama Internasional.
- Herawati, N., & Brotojoyo, E. (2025). Strategi Keputusan Pembelian melalui Store Atmosphere , Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Elektronik*, 10(1), 30–46.
- Indah, A., Galingging, M., Sipayung, N. O., & Pratama, T. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kopi Kenangan Tiban Batam. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 6(1), 2081–2091.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Intan, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-Commerce Shopee Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung. *Jurnal Eelektronik*, 5(1), 129–138.
- Intan, R., Hildayanti, H., & Ulum, M. B. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi pada Pelanggan Warung Sop Bang Rio Cabang Demang Lebar Daun – Palembang). *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(1), 394–414.
- Jainudin. (2025). Penegakan Hukum terhadap Pudana Pemblokiran. *Jurnal Elektronik*, 6(7), 1–19.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75.
- Kholidah, N., & Arifiyanto, M. (2020). *Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan Pembelian Kosmetik Berlabel Halal*. Penerbit Nem.
- Maulidiya, S. R., Mala, I. K., & Sutantri. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Kebijakan Harga di Koperasi Al Misky Pondok Pesantren*. 4, 602–614.
- Melisa, & Informatika, S. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) pada PT Astra International Tbk – TSO Auto2000 Cabang Salemba. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner (JPIM)*, 3, 266–283.
- Milleni, Z. T., Kumbara, V. B., & Pratiwi, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. 3(2), 60–66.
- Monica, M. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Ilmiah*, 3(1), 50–51.
- Puspitasari, N. (2025). Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mabi Salon Unaaha. *Jurnal Online Manajemen*, 4(3).
- Putri, S. (2021). *Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap*

Pembelian Ulang dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. Universitas Ilam Indonesia.

- Rahma, S. A., Susilaningrum, D., & Susilaningrum, D. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Swalayan X. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 12(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v12i2.112747>
- Rinjani, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Muslimah Sayyidah Depok. *Journal of Educational and Cultural Studies*, 2(1), 114–124.
- Rumra, A. S., Rahawarin, M. A., & Zacharias, T. (2025). Pengaruh Integritas Pegawai, Etika Organisasi, dan Loyalitas Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Cabang Dinas Pendidikan Menengah dan Pendidikan Khusus Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(3), 1771–1783.
- Sagita, O. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Story Coffee. *Jurnal Pemasaran Online*, 4, 420–429.
- Salea, C., Lopian, J. S., & Tielung, M. V. J. (2021). Analisis Pengaruh Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Restoran Cepat Saji Kfc Bahu Manado Pada Masa Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 1293–1302.
- Sihotang, H. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Pusat Penerbitan dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta*.
- Siregar, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Café. *Jurnal Umum*, 5, 1901–1912.
- Sugiyono. (2022). *Populasi dan Sampel Sugiyono*. 56–80.
- Sulistiya, A., Syahrir, P., Kurniawan, A. W., Ilham, M., Haeruddin, W., Musa, M. I., & Ruma, Z. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Minuman Yotta di Cabang Tinumbu. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2, 345–359.
- Widasari, I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Umum*, 20(3).

- Zalfayana, N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Continuance Use Intention Pengguna E-Commerce Dengan Metode Servqual Dan Ecm. *J Sains & Teknologi*, 7–29.
- Zidane, M. Al, Baidlowi, I., & Purnomo, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–134.