

DAFTAR PUSTAKA

- Arisandi, B. (2022). Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sumbawa. *Journal of Finnacle and Business Digital (JFBD)*, 1(3), 171–182.
<https://journal.formosapublisher.org/index.php/jfbd/article/download/1183/1029/3538>
- Azzahra, N., Yanita, M., Pariwisata, F., Tata, P., & Padang, U. N. (2025). Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Kecantikan Erlin Beauty Gallery. *Itellektika : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(3), 37–43.
https://www.researchgate.net/publication/396106289_Pengaruh_Kualitas_layanan_terhadap_Kepuasan_Pelanggan_di_Salon_Kecantikan_Erlin_Beauty_Gallery
- Broto, B. E. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 95–108.
<https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1764>
- cahyadi. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1, 60–73.
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/download/1089/539>
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanaan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159–176. <https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.344>
- Djati, S. P., & Ferrinadewi, E. (2004). Pentingnya Karyawan Dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa : (Suatu kajian dan Proposisi). *JMK : Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 2034–2043.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i5.987>
- Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 01–11. <https://researchhub.id/index.php/optimal/article/view/431>
- Farizi, M. S., Kafabih, S. R., Farrawansyah, R. I., Wiyanti, S., Ekonomi, F., Universitas, M., Tegal, P., Kampus, A., Halmahera, J., Timur, K. T., & Tegal, K. (2025). Persepsi Customer Experience , Service Quality , dan Product Quality terhadap Kepuasan Pelanggan di Warung Kopi Sinar Gemilang Kota Tegal. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(1), 22–39.
<https://ejournal-nipamof.id/index.php/PPIMAN/article/view/618>
- Fathoni, M. (2020). LANDASAN TEORI: Landasan Teori. *Dasar-Dasar Ilmu*

- Politik*, 2(1992), 275–276.
https://dlwqtxts1xzle7.cloudfront.net/103154823/3._Landasan_teorilibre.pdf?1686218750=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLandasan_Teori_Penelitian.pdf&Expires=1765075678&Signature=Ht0OjQSpaalt1k6fEqfolHylRNRsR~z~IUfqnwJwKqFBvsI2rgavxN9acn
- Fatimah, S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Teknik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelayanan Pengaduan Gangguan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura)*.
<https://repository.stiesurakarta.ac.id/submission/0e2adb45-819a-46d0-a0a7-c77d9bfa7933>
- Hamidah, N. S., & Hakim, R. J. (2023). Peran sosial media atas perilaku konsumtif belanja bagi ibu rumah tangga di desa lebaksari kec. parakansalak. *Sentri : Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 682–686.
<https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/618>
- Haris, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel PT. Hadji Kalla. *Economics and Digital Business*, 4(2), 334–348.
<https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/591>
- Ibrahim, A., & Aviani, Y. I. (2024). Hubungan Self-Esteem Dengan Fear Of Missing Out Pada Pengguna Vape. *INNOVATIVE : Journal Of Social Science Research*, 4(1), 10886–10895. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/9152/6277/14700>
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Geger Kalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
<https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1479>
- Jatra, I. M., & Utami, S. I. A. I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(7), 1984–2000.
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1369475&val=989&title=PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN BARUNA SANUR>
- Jenita, N. K. S., Astiti, N. P. Y., & Adhika, I. N. R. (2023). Pengaruh Job Description, Sistem Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar. *Jurnal Emas*, 4(1), 81–93.
<https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/download/6109/4624>
- Kaengke, B. L., M. Tumbel, T., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Jurnal Productivity*, 3(3), 271–278.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/download/40741/36447>

- Maurisa, Syamsuddinnor, & Rehti. (2025). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Nail Art (Studi pada Witcherynails Banjarmasin). *SERVQUAL: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2), 224–239.
<https://ejournal.anugrahdutaperdana.com/index.php/adp/article/view/97>
- Mayasari, S., & Safina, W. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 63–76. <https://media.neliti.com/media/publications/453690-none-6a00fc07.pdf>
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>
- Mustofa. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Obyek Wisata Taman Lele Di Semarang. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*, 1–13. https://repository.unars.ac.id/id/eprint/1276/2/jurnal_13749.pdf
- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46.
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>
- Pratama, A. A. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Padan Toko Roti Sajiyem*.
<https://repository.stiesurakarta.ac.id/submission/8a7bd955-27bb-4c56-bfe6-c38a0e96421a>
- Pujiastuti, S. L., & Surapto, D. (2009). Determinant Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Penumpang Bus Untuk Kelas Executive BPU. Rosalia Indah di Ciputat). *Repository Universitas Terbuka*, 22(2), 184–206. https://repository.ut.ac.id/5568/1/2014_213.pdf
- Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Displin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 di Surabaya. *Jurnal Agora*, 7(1), 6.
<https://www.neliti.com/id/publications/287221/pengaruh-disiplin-kerja-dan-fasilitas-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-pada-kedai>
- Rachman, R., Fitrianty, R., & Rahayu, S. (2022). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Agnes Sugi Makmur Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 2239–2249.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/download/5748/4241/19330>
- Rahmawati, W. N., Armandari, M. O., & Atmanto, D. (2025). Strategi Pemasaran

- Perawatan Kecantikan (Studi Kasus Key Beauty Bar). *Jambura*, 7(3), 2025.
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Raya, R. (2011). 2 . 1 Tinjauan Pustaka. *Elibrary UNIKOM*, 14–44.
https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/10132/8/UNIKOM_RIZKY_RAYA_P_BAB_II.pdf
- Rugian, M. S., Saerang, I., & Lengkong, V. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan, Kualitas Kehidupan Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Btpn Tbk Cabang Utama Manado). *Jurnal EMBA*, Vol. 5(No. 2), Hal. 487-498.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15713>
- Safira, M., Indriany, Y., Sintesa, N., & Hidayat, A. C. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Slan Pizza Depok. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 3018–3030. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/17328>
- Sari, L. K., & Soliha, E. (2018). Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Prosiding SENDI*, 670–676.
<https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/6049>
- Sianipar, G. J. . (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 19(2), 183–196. <https://doi.org/10.54367/jmb.v19i2.576>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2016). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Kredit Rakyat BRI Unit Warungasem. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(040), 1–13.
<https://www.neliti.com/id/publications/116364/kualitas-produk-dan-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-nasabah>
- Simbolon, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pada Pt. Sumber Rejeki Bersama Cabang Kabanjahe. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
<http://portaluqb.ac.id:808/1002/>
- SUBAGYO, S., & SIGIT, W. (2010). Analisis Kepuasan Pengunjung dalam Rangka Pengembangan Fasilitas Obyek Wisata di Kabupaten Kediri. *Repository Unp Kediri*.
http://repository.unpkediri.ac.id/9612/1/2010_Laporan_Dinas_Pariwisata.pdf
- Surahman, B., & Erna, E. (2019). Pengaruh Atribut Sepeda Motor Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Showroom Arwindo. *Biram Samtani Sains*, 2(2), 1–13. <https://doi.org/10.55542/jbss.v2i2.47>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2015). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 3(2), 215–230.
<https://www.neliti.com/id/publications/579031/konsep-populasi-dan-sampling-serta-pemilihan-partisipan-ditinjau-dari-penelitian>

- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
<https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/article/download/55/32>
- Syahrudin, A. Z., Samad, S., & Bahari, A. F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. *Center of Economic Student Journal*, 8(1).
<https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i4.1052>
- Togatorop, J. I., Firmansyah, A., Hutapea, R. N., Chandra, A., Hia, T., Tambunan, F. A., Fany, D., & Dewi Butar-Butar, F. (2025). Pengaruh Program Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Hotel Cordela Medan. *Jurnal IKRAITH-Ekonomika*, Vol 8 No 2(2), 684–691. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/view/4962>
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Dewi Di Kota Jambi). *Journal Development*, 5(1), 55–69.
<https://jurnal.umjambi.ac.id/index.php/JD/article/view/45>
- Zaini, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *AL Maqashid : Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54.
<https://ejournal.unsuda.ac.id/index.php/Maqashid/article/view/269>
- Zhafari, M. F., & Lestari, W. D. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Kedai Kopi Cold N’ Brew Fajar Indah Surakarta. *Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 49–61. <https://doi.org/10.30743/jmb.v5i2.7555>