

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiawarman. 2000. Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Identifikasi Ketidakpuasan Pelayanan (Studi Kasus *Saving and Landing* Unit Sucofindo). Skripsi, Bogor: Institusi Pertanian Bogor.
- Alfiana, A., Rizal, E., & Anwar, R. K. 2021. Hubungan Kualitas Informasi Repositori Ilmiah Nasional Dengan Tingkat Kepuasan di Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Bandung. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 17(2), 195–206.
- Almira, T. D. 2018. Analisis Kualitas Informasi Konten Website Repositori Perpustakaan Universitas Airlangga. *Jurnal Libri-Net*, 7(3), 67–68.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. 2021. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi *Berrybenka* di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal*, 4(1), 37–52.
- Ameylda, N., Khotimah, K., Fachril, F., Akbar, M. A., & Husen, S. 2025. Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiktok Shop dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 622–635.
- Ananda, N. A. 2017. Pengaruh Profitabilitas dan Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 2-10.
- Anggarawati, I. R. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(3), 494-501.
- Anggoro, M. A., Juvin, J., Chaisar, W., Ginting, G. M. br, Halim, T. W., & Erey, J. U. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan *Personal Selling* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Sunter Sumber Sinergi Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 3(1), 27-35.
- Angkoso, S. P., Rahmanto, A. N., & Slamet, Y. S. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Pelayanan Bidang Akademik Kepada Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(2), 234-264.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. 2023. Populasi dan Sampling

- (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Dantes, & Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Daud, F., & Arifin, A. N. 2021. Hubungan Pengetahuan, Sikap, dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengelolaan Air Bersih di Kecamatan Camba Kabupaten Maros. *Seminar Nasional Hasil Penelitian*, 2060–2075.
- Dwi, A. 2024. Diakses pada 20 Mei 2025, dari <https://pascasarjana.umsu.ac.id/Apa itu Manajemen Pemasaran>.
- Effendi, T. 2023. *Personal Approach Point Paling Menentukan*. Diakses pada 20 Mei 2025, dari <https://kompasnia.com/tjptadinataeffendi21may43>.
- Febrianti, T., & Fiddin, F. 2024. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasiz, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIPD. *IAKP Jurnal*, 5(1), 29–37.
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(2), 171–180.
- Handito, B., & Subkhan, M. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Warga Binaan di Balai Rehabilitas Terpadu Penyandang Disabilitas Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta (BRTPD Dinas Sosial DIY). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 3(3), 938–956.
- Haykal, A., Febrilia, I., & Monoarfa, T. 2023. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 4(1), 17–35.
- Hazizah, N., Suhairi, & Ramadhani, S. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mataram Square Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(2), 281–286.
- Hendriyanto, A. 2012. Analisis Pengaruh Pendekatan Personal Tenaga Penjual, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis*

- Manajemen, dan Keuangan*. 3(1), 1–7.
- Hidayat, & Permana. 2017. Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 349–363.
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. 2022. Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis dan Pendidikan*, 9(1), 7–18.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. 2019. Pengaruh Kuaitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 175–182.
- Indriyani, Pandansari, T., & Anggraeni, F. E. 2022. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap. *Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim*, 6(1), 32–38.
- Ismail, A., Hardi, E., & Noor, F. 2022. Analisis Peran Badan Usaha Milik Daerah dalam Meningkatkan Pendapatan Air Bersih Daerah (Studi Pada PDAM Tirta Batanghari). *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 1(4), 20–34. h
- Karjono, T., & Pratiwi, E. 2024. *Statistik Air*. Provinsi Jawa Tengah 2023. Semarang: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
- Kotler, Philip & K.L Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & K. L Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & K. L Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & K. L Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & Mc Daniel, C. 2000. *Pemasaran (Buku 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lesnussa, J. U., & Warbal, M. 2023. Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 4(1), 31–46.
- Lusiah, Noviantoro, D., & Akbar, A. 2019. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis dan*

- Investasi*, 5(1), 213-226.
- Meithina, I. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitopo Press.
- Novita, S., Anita, E., Mubyarto, N., & Munsarida, M. 2022. Pengaruh Perilaku Konsumen dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Busana Muslimah Pada Online Shop. *Manajemen Keuangan Syariah*, 2(1), 51–61.
- Nugraha, A., Nuraida, & Assoburu, S. 2025. Strategi Komunikasi Interpersonal PT Anugerah Pharmindo Lestari Cabang Palembang dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Interaction Communication Studies Journal*, 2(1), 1-8.
- Oliver, R. L. 1980. *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Priatno. 2016. Analisis Pengaruh Pendekatan Personal Tenaga Penjual, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 10(2), 1–23.
- Rahmat, Wiyanti, W., Purnamasari, P., Adoe, V., Fatussyadah, E., Riswandi, R., Istiqah, M., Luthfi, Nilasari, Y., Pertiwi, T., Permadi, I., & Merakati, I. 2024. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Pangkal Pinang: CV. Science Techno Direct.
- Saogo, W. P., Yanti, S., & Mursal, M. 2024. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Pos Aja! PT. Pos Indonesia Cabang Batam). *Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam*, 14(2), 94–107.
- Seran, R. B., Sundari, E., & Fadhila, M. 2023. Strategi Pemasaran yang Unik Mengoptimalkan Kreativitas dalam Menarik Perhatian Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206–211.
- Simanjuntak, D. C., & Purba, P. Y. 2020. Peran Mediasi *Customer Satisfaction* dalam *Customer Experience* dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 171–184.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. 2022. Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 51–58.
- Subawa, K. A., & Telagawathi. 2021. Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng.

Jurnal Manajemen. 7(1), 106–113.

Sugiyarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono, D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsid, & Paryanti, A. B. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*. 12(1), 70–83.

Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Andi.

Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran (edisi 4)*. Jakarta: Andi.

Tjiptono. 2019. *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.

