

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, K. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis* , 9(2), 101–110.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bakti, Y., dkk. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 8(1), 45–56.
- Cesariana, N. (2022). Faktor-faktor kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , 10(2), 88–97.
- Claudia, A., dkk. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel COMS. *Jurnal Manajemen* , 7(2), 120–130.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 26* . Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khakim, A. L., Mahbub, M., Abadi, M. D., Ekonomi, F., Teknologi, I., & Dahlan, A. (2024). *Determinan Kepuasan Pelanggan : Kualitas Layanan dan Harga*. 41(1), 27–36.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Prinsip-prinsip pemasaran* (edisi ke-18). Pearson Education
- Handayani, S., & Sulistyowati, E. (2022). Persepsi harga dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Pemasaran* , 6(1), 33–41.
- Idham, M., & Fahmi, I. (2021). Analisis penentuan lokasi usaha. *Jurnal Manajemen Strategi* , 5(2), 67–76.
- Izzuddin, A., & Muhsin. (2020). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen* , 4(1), 1–10.
- pembangunan* (Vol. 24, Issue 1).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga. Pearson Education.
- Livia, S., & Hendratmoko, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel

- mediasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(2), 115–128.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th Edition).
- Mawo, Y., Ahmadun, Nurminingsih, & Siregar, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Kewirausahaan dan Bisnis*, 2(1), 1–10.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi*. 7(April), 1091–1107.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Pelayanan, kualitas & kepuasan*. Andi.
- Putri, DA, Wahyudi, T., & Nuraeni, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel UD Jaya Utama Motor. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 1–12.
- Rambe, I., Syahputra, R., & Simanjuntak, D. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bengkel Edi Rizki. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 11(2), 98–110.
- Setianingrum, A., & Farida, L. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan AA Motor Service. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 55–66.
- Santoso, S. (2021). *Panduan lengkap SPSS versi terbaru*. Elex Media Komputindo.
- Sualang, FH (2020). Pengaruh pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 12–21.
- Khitamina, N., dkk. (2023). Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 134–143.
- Goetsch, DL, & Davis, SB (dalam Sholichah, S.). (2020). Kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 85–94.
- Yuliyanto, E. (2020). Kepuasan pelanggan dalam perspektif pemasaran jasa. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 87–96.