

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R., & Fauziah, A. (2023). *Pengaruh Kemudahan Transaksi , Keamanan Transaksi , Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama)*. (1), 178–189.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Edisi Revisi). Alfabeta.
- Anggara, D. (2026). *Implementasi Transparansi Harga sebagai Bagian dari Tata Kelola Usaha dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Barbershop*. (April).
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). *Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. 21(3), 290–299.
- Diamontina, A., Susanto, & Yuliana. (2023). *Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online*. 4(2), 469–475. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1029>
- Hotimah, C., & Widyawati, N. (2022). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Ekspedisi Di Era Pandemi Pt Aman Samudra Abadi Surabaya*. 1–15. *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan*
- ihyaulumuddin, Padhil, A., & Hafid, M. F. (2023). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Servqual*. 1–8. doi: <https://doi.org/10.3926/japsi.v1i1.53>
- Ivathurrochmah, & Kristiawati, I. (2023). *Pengaruh Social Media Marketing Tiktok Terhadap Pembelian Impulsif Di Mediasi Self Esteem Pada Generasi Muda Surabaya*. *Stia Dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati*.
- Kholida, N., Fatinah, N. D., & Fitriana, A. Z. (2025). *Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen dan Perbankan Pengalaman Pelanggan Dalam Menyikapi Pelayanan dan Harga Sewa pada Usaha Rental Mobil Inflasi : Jurnal Ekonomi ,Manajemen dan Perbankan*. 2(November), 129–135.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

- Luthfi, M. I., & Widyawati, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (Spb) Di Pt. Bahtera Setia Gresik*. 1–40.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putro, B. eko, & Firdaus, W. H. (2024). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Jasa Sewa Vila (Studi Kasus: Cv. Sindangrestu) Analysis*. 4(1), 14–27.
- Rinjani, A. I., Andisti, A., Romeiro, R. B., Putra, R. M., Satrio, T. A., Erlangga, A. V., & Keke, Y. (2026). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen Dalam memilih Jasa Transportasi Laut Tahun 2025*. 16(1), 158–167. <https://doi.org/10.35968/m-pu>
- Saputra, A. (2026). *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Nasir Rental Mobil Adam Saputra*. 3(2), 234–245.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, F., Lani, M., Purba, B., Tambunan, E., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., & Mutiara, U. S. (2023). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Bus CV . Makmur Effect Of Price and Service Quality on Customer Satisfaction CV . Makmur Bus Transportation*. 6(2), 870–876. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i2.1956>
- Theodora, H., & Kalangi, M. H. E. (2023). *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Telkom Indonesia Cabang. Stia Dan Manajemen Kepelabuhanan Barunwati Surabaya*.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (Edisi ke-4). Andi Offset.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.