

**PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA KANTOR NOTARIS/PPAT
YAYAN SUPIANI, SH., M.KN**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**RISDA NOVITA SARI
24210049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI
JAKARTA
2025**

PERSEMBAHAN

Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran. Jalan keluar beriringan dengan kesukaran. Dan sesudah kesulitan, pasti akan datang kemudahan – GR. Tirmidzi

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, karya skripsi ini saya persembahkan dengan setulus hati kepada:

IBU DAN AYAH

Untuk Ibu dan Ayah tercinta sebagai tanda bakti yang telah menjadi cahaya dalam setiap langkah kehidupan saya. Terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan, dan dukungan yang tiada henti. Segala pencapaian ini tidak akan pernah terwujud tanpa keikhlasan dan kerja keras kalian dalam membesarkan serta mendidik saya. Semoga skripsi ini menjadi awal dari banyak harapan yang ingin saya wujudkan, dan menjadi bukti kecil dari bakti dan cinta yang tak sebanding dengan semua yang telah kalian berikan.

DIRI SAYA

Skripsi ini saya persembahkan untuk saya Risda Novita Sari. Untuk saya yang sudah berjuang sejauh ini meski dalam diam sering merasa lelah dan ingin menyerah. Terima kasih sudah terus bertahan walau tidak selalu yakin dengan arah. Terima kasih telah bangun setiap pagi dengan harapan baru meski malamnya penuh kegelisahan. Terima kasih karena telah mau terus belajar, bertanya, mencari tahu, bahkan saat rasanya otak dan hati sudah sama-sama lelah.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Risda Novita Sari
NIM : 24210049
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa **Tugas Akhir** yang telah saya buat dengan judul **“Pengaruh Harga, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa **Tugas Akhir** yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juli 2025

Yang menyatakan,



Risda Novita Sari

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Risda Novita Sari
NIM : 24210049
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh Harga, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 30 Juli 2025

Yang menyatakan,



Risda Novita Sari

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Risda Novita Sari
NIM : 24210049
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 21 Agustus 2025

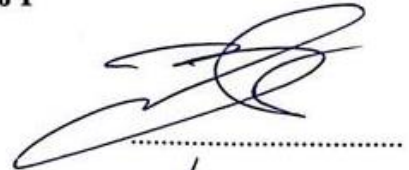
PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Sri Rusiyati, S.E., M.M.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Bryan Givan, S.E., M.M.



Penguji II : Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.”** adalah hasil karya tulis asli RISDA NOVITA SARI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : Risda Novita Sari
Alamat : Kp. Bojong Rt. 005 Rw. 019, Kelurahan Abadijaya,
Kecamatan Sukmajaya – Kota Depok
No. Telp : 089663068387
E-mail : risdanovita30@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR NOTARIS/PPAT YAYAN SUPIANI, SH., M.KN”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si., M.M, M. Kom., IPU, ASEAN. Eng. Selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Ibu Dr. Nita Merlina, M. Kom., Selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Ibu Ida Zuniarti, SE, MM., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
4. Ibu Instianti Elyana, MM, M. Kom., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
5. Ibu Sri Rusiyati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir

6. Bapak/ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua semua bahan yang diperlukan
7. Staf/karyawan/dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
8. Bapak Yayan Supiani, SH., M.Kn. selaku Notaris/PPAT Kota Depok
9. Staf Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.
10. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual
11. Rekan-rekan mahasiswa kelas 24.8B.10

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis



Risda Novita Sari

ABSTRAK

Risda Novita Sari (24210049), Pengaruh Harga, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

Permasalahan pertanahan di Indonesia masih menjadi isu serius, terutama akibat maraknya praktik mafia tanah yang merugikan masyarakat ekonomi lemah. Meskipun Satgas anti mafia tanah telah menunjukkan kinerja positif, keterlibatan Notaris/PPAT sangat krusial dalam memastikan legalitas transaksi dan mencegah penyalahgunaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengolahan data menggunakan SPSS 26 dengan teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel 71 responden dengan tahap uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji linear berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa secara parsial harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



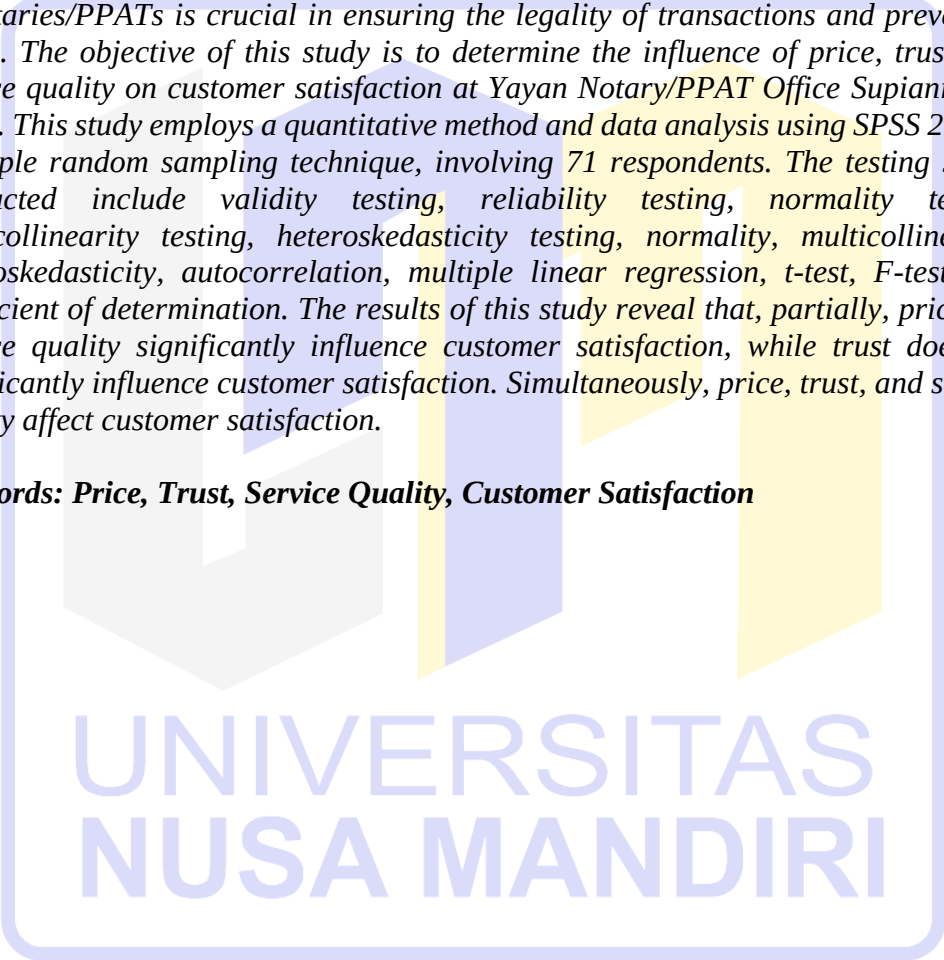
UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Risda Novita Sari (24210049), *The Influence of Price, Trust, and Service Quality on Customer Satisfaction at the Notary/PPAT Office of Yayan Supiani, SH., M.Kn.*

Land issues in Indonesia remain a serious problem, particularly due to the prevalence of land mafia practices that harm economically disadvantaged communities. Although the anti-land mafia task force has demonstrated positive performance, the involvement of notaries/PPATs is crucial in ensuring the legality of transactions and preventing abuse. The objective of this study is to determine the influence of price, trust, and service quality on customer satisfaction at Yayan Notary/PPAT Office Supiani, SH., M.Kn. This study employs a quantitative method and data analysis using SPSS 26 with a simple random sampling technique, involving 71 respondents. The testing stages conducted include validity testing, reliability testing, normality testing, multicollinearity testing, heteroskedasticity testing, normality, multicollinearity, heteroskedasticity, autocorrelation, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results of this study reveal that, partially, price and service quality significantly influence customer satisfaction, while trust does not significantly influence customer satisfaction. Simultaneously, price, trust, and service quality affect customer satisfaction.

Keywords: *Price, Trust, Service Quality, Customer Satisfaction*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

COVER TUGAS AKHIR	1
LEMBAR PERSEMBAHAN	i
LEMBAR SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Abstrack	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4. Metode Penelitian	8
1.5. Ruang Lingkup	9
1.6. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Harga	12
2.2. Kepercayaan Pelanggan	14
2.3. Kualitas Pelayanan	19
2.4. Penelitian Terdahulu	21
2.5. Kerangka Pemikiran	23
2.6. Hipotesis	23
2.7. Kepuasan Pelanggan	24
2.8. Konsep Dasar Operasional dan Perhitungan	26
BAB III PEMBAHASAN	34
3.1. Tinjauan Umum Organisasi	34
3.2. Data Penelitian	41

3.2.1.	Populasi dan Sampel	41
3.2.2.	Karakteristik Responden	41
3.2.3.	Data Hasil Kuesioner Variabel Harga (X1)	43
3.2.4.	Data Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan (X2)	44
3.2.5.	Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	45
3.2.6.	Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
3.2.7.	Tabel Penolong	46
3.3.	Uji Instrumen Kualitas Data	50
3.3.1.	Uji Validitas	50
3.3.2.	Uji Reliabilitas	51
3.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.3.4.	Uji Regresi Linier Berganda	57
3.3.5.	Uji Parsial (Uji T)	58
3.3.6.	Uji Simultan (Uji F)	60
3.3.7.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
BAB IV	PENUTUP	62
4.1.	Kesimpulan	62
4.2.	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....		64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		69
LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....		70
SURAT KETERANGAN RISET		71
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar III. 1 Struktur Organisasi.....	37
Gambar III. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	53
Gambar III. 3 Hasil Uji Normalitas Histogram	54
Gambar III. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56



DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Peneliti Terdahulu	22
Tabel II. 2 Kisi – Kisi Operasional	28
Tabel III. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel III. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel III. 3 Ringkasan Responden Harga	43
Tabel III. 4 Ringkasan Responden Kepercayaan	44
Tabel III. 5 Ringkasan Responden Kualitas Pelayanan	45
Tabel III. 6 Ringkasan Responden Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel III. 7 Tabel Penolong	46
Tabel III. 8 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel III. 9 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel III. 10 Hasil Uji Normalitas Statistik Kolmogrov-Smirnov.....	54
Tabel III. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel III. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel III. 13 Hasil Uji Parsial (Uji T)	59
Tabel III. 14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	60
Tabel III. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Turnitin.....	72
Lampiran 2. Hasil Responden Variabel Harga	73
Lampiran 3 Hasil Responden Variabel Kepercayaan	75
Lampiran 4 Hasil Responden Variabel Kualitas Pelayanan	77
Lampiran 5 Hasil Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Lampiran 6. Hasil Method Of Succesive Interval (MSI) Harga	80
Lampiran 7. Hasil Method Of Succesive Interval (MSI) Kepercayaan	82
Lampiran 8. Hasil Method Of Succesive Interval (MSI) Kualitas Pelayanan	84
Lampiran 9. Hasil Method Of Succesive Interval (MSI) Kepuasan Pelanggan	85
Lampiran 10. Kuesioner Penelitian.....	87



DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyati, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Firdaus, Sudirman, A., & Pratisila, M. (2024). Manajemen Layanan Pelanggan. In *Widina Media Utama*.
- Budiyono, R., Sarbullah, S., & Kuswiyono, A. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cherry Pet Shop Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 18(1), 9–17.
<https://doi.org/10.53845/infokam.v18i1.313>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *CV IRDH*.
- Darno, & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39–50.
<https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/108>
- Darsana, I. M., Rahmadani, S., Salijah, E., Akbar, A. Y., Bahri, K. N., Amir, N. H., Jamil, S. H., Nainggolan, H. L., Anantadjaya, S. P., & Nugrogo, A. (2023). Strategi Pemasaran. In M. A. Wardana (Ed.), *Infes Media*. Intelektual Manifes Media.
- Fawzi, M. G. H., Iskandar, ahmad syarief, Erlangga, H., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi. In *Pascal Books*.
<http://repository.ibs.ac.id/id/eprint/4973>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Hasan, S. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD)*. 202.

- Hasbi, H. S., & Apriliani, R. A. E. P. (2021). Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 365–371.
<https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1753>
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. cv. Jakad Publishing.
- Hidayat, R., Piliang, A., Safrizal, & Sugianto. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Cititel Sisingamangaraja Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(05), 131–136.
<https://doi.org/10.56127/jukim.v1i05.523>
- Hukmana, S. Y. (2025). Kapolri: 935 Tersangka Mafiia Tanah Ditangkap Sepanjang 2024. *MetroTvNews*. [https://www.metrotvnews.com/read/KZmCdEpo-kapolri-935-tersangka-mafia-tanah-ditangkap-sepanjang-2024#:~:text=Tercatat ada 1.547 perkara ditangani,tahun 2023 yaitu 4.203 laporan.&text=tersebut menurun 1.654 perkara atau,tahun 2023 sebanyak 2.445 perkara.](https://www.metrotvnews.com/read/KZmCdEpo-kapolri-935-tersangka-mafia-tanah-ditangkap-sepanjang-2024#:~:text=Tercatat%20ada%201.547%20perkara%20ditangani,tahun%202023%20yaitu%204.203%20laporan.&text=tersebut%20menurun%201.654%20perkara%20atau,tahun%202023%20sebanyak%202.445%20perkara.)
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press*.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent* (1st ed.).

- Muhti, V. V. (2025). Mafia Tanah Jadi Isu Sistemik, Bamsot: Perli Upaya Komprehensif. *DetikNews*. <https://news.detik.com/berita/d-7801620/mafia-tanah-jadi-isu-sistemik-bamsot-perlu-upaya-komprehensif>
- Ovidani, Z., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 167–174.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27277>
- Pahmi. (2024). *Kualitas Produk Dan Harga Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat*.
https://www.google.co.id/books/edition/KUALITAS_PRODUK_DAN_HARGA_MEMPENGARUHI_M/H9T9EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Purnomo, E. C. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada produk LPG 3KG di Toko Putri Sampit. *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(1), 78–88.
- Rembet, V. N., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo. *Jurnal EMBA*, 8(3), 332–343.
- Rifa'i, K. (2023a). Kepuasan Konsumen. In *UIN KHAS PRESS*.
- Rifa'i, K. (2023b). Kepuasan Konsumen. In *UIN KHAS PRESS*.
[http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Safitri, N. A. (2023). *Manajemen Pemasaran*.
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. GO-JEK). *Jurnal Ekobis : Ekonomi*

- Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67–81. <https://doi.org/10.37932/j.e.v10i1.91>
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sudirman, A., Halim, F., & Pinem, R. J. (2020). Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 66. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i3.4822>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://sciotea.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Suryani, D., Ermansyah, & Al Sukri, S. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(2021), 11–19.
- Taufik, E. . (2023). *Konsep Inti Manajemen Pemasaran* (D. Tesniyadi (ed.); Pertama). Media Edukasi Indonesia.
- Vikaliana, R., Pujiyanto, A., Mulyati, A., Fika, R., Ronaldo, R., Reza, H. K., Ngii, E., Dwikotjo, F., Suharni, & Ulfa, L. (2022). Ragam Penelitian dengan SPSS. In *Tahta Media Group*.
- Wardhana, A. (2024). Consumer Behavior In The Digital Era 4.0 Edisi Indonesia. In *Kepercayaan Pelanggan*.
- Widjaja, Y. R., & Araufi, A. (2020). Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan

Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang Tour and Travel.

Jurnal Sain Manajemen, 2(1), 65–71. dajkhdfakjdfaskjdf

Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPPS. In *Ekonomisk Tidskrift* (Vol. 50, Issue 2).

<https://doi.org/10.2307/3438487>

