

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA PADA PERUSAHAAN PT. MASTERIZIN SOLUSI
INDONESIA**



TUGAS AKHIR

Ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Ari Putra Oktavianto

24210081

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

2025

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Maaf atas perjalanan yang tidak sempurna namun, percaya lah untukmu kujual dunia” (Nina-.Feast)

Dengan Mengucap puji syukur kepada Allah S.W.T, Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Ibu Saya Nurjanah dan Kakak Saya Putri Nur Octavianti, atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, dukungan moral dan material, serta segala pengorbanan yang tiada ternilai.
2. Abang ipar saya Muslim Aminullah S.H., M.H yang sudah menjadi motivasi saya untuk melanjutkan perkuliahan dan menjadikan tugas akhir ini sebagai penyempurna perkuliahan saya.
3. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih untuk patah hati yang diberikan saat proses penyusunan tugas akhir ini. Ternyata hadirnya anda di kehidupan ini cukup memberikan motivasi dan dukungan untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan dan rasa sabar. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan dalam hidup ini.
4. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih sudah menepikan ego, memilih untuk bangkit dan memutuskan untuk tidak menyerah dalam melalui banyak hal untuk sampai di titik ini.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ARI PUTRA OKTAVIANTO**
NIM : 24210081
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 Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pada Perusahaan PT. Masterizin Solusi Indonesia”**, 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,



Ari Putra Oktavianto

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ARI PUTRA OKTAVIANTO**
NIM : 24210081
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 Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pada Perusahaan PT. Masterizin Solusi Indonesia**”, 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: Jakarta

pada tanggal: 30 Juli 2025

Yang menyatakan,



Ari Putra Oktavianto

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ari Putra Oktavianto
NIM : 24210081
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pada Perusahaan PT. Masterizin Solusi Indonesia.

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, 20 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Valentine Theresia Simamora, S.E., M.M.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Muhammad Abdullah, S.E., M.M.

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

NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pada Perusahaan PT. Masterizin Solusi Indonesia”** adalah hasil karya tulis asli ARI PUTRA OKTAVIANTO 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 di bawah ini:

Nama : Ari Putra Oktavianto
Alamat : jl. Cemerlang, Jatibening Baru II, Pondok Gede, Kota Bekasi.
No. HP : 089659357713
Email : oktaviantoari66@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pada Perusahaan PT. Masterizin Solusi Indonesia**" tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Mandiri, Program Studi Manajemen.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu saya, Nurjanah, dan kakak saya, Putri Nur Octavianti, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti mereka berikan kepada penulis.
3. Abang ipar saya Muslim Aminullah S.H, M.H. atas doa, dukungan serta motivasi kepada penulis untuk melanjutkan perkuliahan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Prof. Dr. Ir Dwiza Riana, S.Si, MM, M.Kom, IPU, ASEAN.Enga Rektor Universitas Nusa Mandiri
5. Ibu Dr.Nita Merliana, M.KOM Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
6. Ibu Ida Zuniarti, S.E, MM, M. Kom Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
7. Bu Valentine Theresia Simamora, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
8. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
9. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Mandiri, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan kebersamaan sehingga penulis dapat melalui proses studi dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.

10. Almamater tercinta, Universitas Nusa Mandiri, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu dan mengembangkan diri selama ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi referensi yang berguna bagi perkembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang pelayanan dan kepuasan konsumen.

Bekasi, 30 Juli 2025

Penulis



Ari Putra Oktavianto



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Masterizin Solusi Indonesia, perusahaan jasa konsultan pengurusan perizinan bangunan. Fenomena persaingan industri jasa perizinan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memberikan layanan yang unggul dan harga yang kompetitif agar mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan harga (keterjangkauan, kesesuaian dengan kualitas, transparansi), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen (kepuasan keseluruhan, kesesuaian layanan dengan harapan, kemungkinan menggunakan kembali, rekomendasi, dan kemudahan proses layanan). Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diiringi dengan strategi harga yang tepat mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas konsumen terhadap PT. Masterizin Solusi Indonesia.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Jasa Perizinan Bangunan, PT. Masterizin Solusi Indonesia.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction at PT. Masterizin Solusi Indonesia, a consulting firm specializing in building permit management services. The increasing competition in the licensing service industry requires companies to deliver excellent services and competitive pricing to meet customer expectations. This study employs a quantitative approach with a descriptive research design, utilizing questionnaires as the main data collection instrument. The independent variables include service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and price (affordability, price-quality match, transparency), while the dependent variable is customer satisfaction (overall satisfaction, service-hopes conformity, repurchase intention, recommendation, and ease of service process). The multiple linear regression analysis results indicate that both service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction, individually and simultaneously. These findings highlight that enhancing service quality combined with well-structured pricing strategies can effectively improve customer satisfaction and loyalty towards PT. Masterizin Solusi Indonesia.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Building Permit Services, PT. Masterizin Solusi Indonesia.*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- Albiansyah, & Salsyadila. (2023). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mobil Mitsubishi Xpander Pada PT Batavia Bintang Berlian Cipondoh Kota Tangerang. *MRB: Management Research and Business Journal*, 1(1), 38–57.
- Alma Buchari. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Amri, A. I. S., & Yuliusman. (2023). Pemberian Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga Yang Dilakukan Pt. Romi Tour And Travel Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 12(01), 249–262.
- Ananda Dwitha Yuniar, Ichsan Rahmanto, Layung Paramesti Martha, Meidi Saputra, Safira Hasna, Astrida Fitri Nuryani, IGAK Satrya Wibawa, Luhung Achmad Perguna, Ninuk Sholikhah Akhiroh, & Prawinda Putri Anzari. (2021). *Literasi Digital: Tren, Tantangan, Dan Peluang*. Cipta Media Nusantara.
- Atika Norma, Asnaini, & Mutaqqin, F. (2024). The Influence Of Product Price And Quality On Purchasing Decisions Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 5(2), 3826–3833. [Http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej](http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej)
- Bambang Suprianto. (2023). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Pemerintahan Dan Politik*, 8, 123–128.
- Cahyani, E., Nururrohmah, T., & Deka, C. F. (2024). *The Role Of Service Quality In Building Customer Satisfaction (A Literarure Review)*. 2(4).
- Chaerunnisa, S., Syaifulloh, M., & Harini, D. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Karyawan PT Bintang Indokarya Gemilang sebagai Pengguna Shopee. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 3(3), 141.
- Dewi Ratnasari Djou, Vevi Rahmawati Pudjiono, Sindi Ali, & Maratusaleha. (2021). Analisis Penetapan Harga Dan Penilaian Opsi Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 510–527.
- Dharmmesta, & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern* (2 ed.). Liberty.

- Diah Aprilianing Tyas. (2022). Keputusan Konsumen Dalam Memilih Hotel Syariah: Ditinjau Dari Halal Lifestyle, Muslim Friendly Facilities, Dan Knowledge. *Ilmiah Ekonomi*, 11, 1–12.
- Dr. Fatma Sarie, I Nyoman Tri Sutaguna, S,ST.Par., M. P., Dr. I Putu Suiroaka, S.ST., M. K., Darwin Damanik, S.E., M. S., Gusnita Efrina, M. P., Rahmahidayati Sari, M. P., Ayu Rahma Nengsi, M. P., Fadli Agus Triansyah, S. P., & Dr. Ir.Talitha Wenifrida Massenga, M. S. (2023). *Metodologi Penelitian* (Dr. Sardjana Orba Manulang (Ed.)). Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Elsi Maya Intan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Umroh Dan Haji Khusus. *Jurnal Al-Iqtishad*, 18(2), 114. <https://doi.org/10.24014/Jiq.V18i2.19458>
- Ghozali, & Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). Partial Least Squares-Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.2. 9 untuk Penelitian Empiris (3rd ed.). *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*
- Hasan, S. (2024). The Influence Of Product Price And Quality On Purchasing Decisions Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 5(2), 3826–3833. <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- Jannah, Z., Reza Yuniar, Wiwit Fitria Asih, & Abdullah, M. (2024). Mengungkap Faktor Kunci Yang Membentuk Keputusan Pembelian Konsumen Lahap Chicken. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 9(1), 84–97. <https://doi.org/10.33474/jimmu.V9i1.21359>
- Jelita Amalia Putri, Iswati Iswati, Siti Aisah, & Anis Fitriyasari. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Rafa Farma Surabaya. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 2(5), 186–201. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i5.1191>
- Kelvinia, K., Putra, M. U. M., & Efendi, N. (2021). Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskill*, 11(2), 85–98.

Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., & Karolina, I. I. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Matahari Putera Prima (Hypermart). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 129–136.

Ketut Sudana, I., Luh Putu Yesy Anggreni, N., & Putu Eka Indrawan, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan. *Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, 22(2), 555–561.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=eb6GEAAAQBAJ>

Krisman Damanik. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 76–85.
<https://doi.org/10.38035/jmpis.V5i2.1834>

Levy, D. G. & M. (2016). *M: Marketing (Edisi Ke-5)* (5th Ed.). Mcgraw-Hill Education.

Magdalena, M., & Armansyah, A. (2022). Pengaruh Citra Merek, Desain Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Lubuk Pandan Kec. 2x11 Enam Lingkung Kab. Padang Pariaman. *Jurnal Pundi*, 6(1), 219–230.
<https://doi.org/10.31575/jp.V6i1.415>

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Dalam *TOI Jurnal Ekonomi* (Vol. 7, Nomor 2).

Muhammad Abdullah, Hary Mulyadi, Wahid Akbar Basudani, & Gani Wiharso. (2022). Strategi The Body Shop Indonesia Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen. *Akbar Juara*, 7, 221–230.

Muhammad Alfin Kamal, R Abdul Haris, & Agustina Pujiastuti. (2023). Pengaruh Potongan Harga, Citra Merek Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah Pada PT. Safara Layanan Utama Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo. *Management, Accounting, And Digital Business*, 2(5), 621–630.

Mukhtar, A. K. (2025). Pengaruh Promosi, Citra Merek, Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna Platform Shopee Di Jakarta Selatan). *MANAJEMEN DAN BISNISEKONOMI*, 3.
<https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.V3i2.3069>

Mushofa, Dina Hermina, & Nuril Huda. (2024). *Memahami Populasi Dan Sampel : Pilar Utama Dalam Penelitian Kuantitatif*. 5(12), 5937–5948.

Pambudi, E. R., Nurhayati, S., & Sihombing, S. (2021). Marketing Strategy In An Effort To Improve The Quality Of Cargo Services. *Kjurnal Manajemen Bisnis Transportasi & Logisti*, 7(3), 199–206.
[Https://Journal.Itltrisakti.Ac.Id/Index.Php/Jmbtl](https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl)

Parmin, Y. (2025). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PERCETAKAN DI LINGKUNGAN SEKITAR KAMPUS STIE BHAKTI PEMBANGUNAN*

Philip Kotler, & Amstrong. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Erlangga.

Philip Kotler, & Lane, K. Keller. (2021). *Marketing Management* (16th Ed.).

Putri, L. A., & Angraini, D. M. (2024). Pengaruh Integrated Marketing Communication (IMC) Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah Pada Travel Selatour Cabang Bukittinggi. *Journal Islamic Accounting Competency*, 2, 1–10.

Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32. [Https://Doi.Org/10.14710/Jati.18.1.21-32](https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32)

Ranjevi, Y., Khasanah, M., Maushal, N. F., Samiaji, D. R., Nidzar, S., & Wiharso, G. (2024). Analisis Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Goceng Depok: Studi Kasus. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 3(1), 18–24. [Https://Doi.Org/10.33480/Jasdim.V3i1.4991](https://doi.org/10.33480/jasdim.v3i1.4991)

Rasyid, & Suharyono. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konsumen Jasa Tour and Travel di Kota Malang). *Administrasi Bisnis*

Safitri, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro) Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1(2), 80–89.

Sahnaz Sea Fishabil, Unggul Purwohedi, & Tri Hesti Utaminingtyas. (2021). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Di Era New-Normal. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 2(3), 679–694. <https://doi.org/10.21009/Japa.0203.11>

Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3, 104–114. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1>

Solihin, D., Oktavianti, F., & Manik, C. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Lala Studio & Salon Ciseeng Bogor. *Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang*, 4(Agustus), 567–577

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Supriadi, S.E.I., M. E. . (2018). *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam*. GUEPEDIA, 2018.

Syamsuri, A. R., Anggraini, C. W., Pratiwi, D. P., Afriliana, S., & Maissy. (2021). Jurnal Bisnis Mahasiswa. *Bisnis Mahasiswa*, 215–224.

Teressa, B., Lukito, J. I., Aprilia, A., & Andreani, F. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(1), 1–14. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.18.1.1-14>

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Andi Offset. <https://books.google.co.id/books?id=LGvvzwEACAAJ>

Tjiptono, F. (2020). *Marketing Strategy Principles and Applications*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono. (2019). *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*.

Tua, G. V. M., Andri, & Andariyani, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Pompa Air Submersible Dab

Decker Di Cv. Citra Nauli Electricsindo Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(04), 140–154. <https://doi.org/10.56127/Jukim.V1i04.266>

Widiastuti, E., & Hendarti, Y. (2022). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Pt. Sahabat Tour & Travel Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 52.

Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(3), 82–91.

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *EBOOK: Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education. <https://books.google.co.id/books?id=GMsvEAAAQBAJ>

Yulianingsih, T., Program, M., Manajemen, S., Tidar, U., Utara, M., Novitaningtyas, I., Program, D., Manajemen, S., Tidar, U., & Utara, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12, 1–14.

Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian Tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V4i2.216>

Zhahra Lubis, A., Lastrian Nahulae, L., Marliana Anggraini, N., Adawiyah, R., & Islam Negeri Sumatera Utara, U. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penetapan Harga. *Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 2022–2025. <https://www.doi.org/10.30651/Jms.V9i1.21412>

Zulkarnain, M. A., Kasymir, E., Saleh, Y., Agribisnis, J., Pertanian, F., & Lampung, U. (2023). Analisis Nilai Tambah , Pendapatan , Dan Bauran Pemasaran Kopi Pada Agroindustri Kopi Bubuk Klagenan Pringsewu Analysis Of Added Value , Income , And Marketing Mix Of Coffee In The Agroindustry Coffe Powder Klagenan Pringsewu. *Of Food System And Agribusiness*, 7(2), 141–152.