PENGARUH KEPERCAYAAN MASYARAKAT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN KEMBALI JASA LBH JAKARTA

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

SULISTIA FAUZI

24220033

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

"I'm looking back on things I've done, I never wanna play the same old part, Keep you in the dark, Now let me show you the shape of my heart."— Backstreet Boys, *Shape of My Heart*

Dengan penuh rasa syukur, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Fauzi dan Ibu Siti, yang selalu mendoakan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang terhadap anak yang sedang berjuang untuk masa depan. Terima kasih atas doa yang tiada putus, pengorbanan yang begitu besar baik secara moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan perjalanan ini hingga akhir.
2. Sulistia Fauzi selaku penulis, sebagai bentuk penghargaan telah melewati perjalanan yang begitu panjang hingga di titik ini. Terima kasih sudah berjuang melewati hari-hari yang penuh tekanan, kebingungan, lelah dan berbagai tantangan yang tidak selalu mudah untuk dihadapi. Terima kasih tetap memilih bangkit setelah berbagai kegagalan, tetap melangkah meskipun terkadang merasa tertinggal, tetap percaya bahwa setiap usaha yang dilakukan akan membuahkan hasil. Menyelesaikan Tugas Akhir bukanlah perjalanan singkat, tetapi hasil dari proses panjang yang dipenuhi dengan pembelajaran, pengorbanan, air mata serta doa. Hari ini menjadi bukti bahwa segala usaha yang dilakukan tidak pernah sia-sia. Untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini.
3. Ibu Dr. Sri Rusiyati, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar, tulus dan penuh kasih sayang membimbing penulis hingga tahap akhir proses Tugas Akhir ini. Terima kasih atas segala ilmu, arahan, motivasi dan waktu yang telah ibu curahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan baik.
4. Verawati, Alliza, Ryan dan Farrel (Barak Paper Family), Raka Saputra, serta teman-teman kelas 24.8A.10, yang telah menjadi tempat pulang di tengah lelahnya proses

penulisan, menemani setiap cerita, tawa, kepanikan dan perjuangan selama penyusunan tugas akhir.

5. Mawadah, Sitha, Firgi (igi), Firgi (jedan), Rakha, Rizal, Agil serta teman-teman seperjalanan lainnya yang telah menemani penulis berkeliling ke tempat-tempat baru, menciptakan pengalaman, cerita dan kenangan yang menjadi warna selama masa perkuliahan dan proses penulisan.
6. Putri Maharani, yang selalu menjadi tempat penulis bercerita tentang banyak hal, termasuk hal sedih, bahagia suka duka dan hal random lainnya. Terima kasih selalu bersedia menjadi tempat bercerita sehingga penulis merasa didengarkan dan dipahami.
7. Nurul Fauziah, yang telah menemani penulis dalam menjalani berbagai kegiatan positif dan memberikan semangat dalam keseharian penulis. Termasuk Difta Zahran dan Faqih Abdurrahman (*Anonyamong*), yang menjadi pelengkap dalam setiap momen kebersamaan, canda dan cerita selama perjalanan penulis menyelesaikan karya ini.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Sulistia Fauzi
Nim	: 24220033
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 Kepercayaan Masyarakat dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menggunakan Kembali Jasa pada LBH Jakarta**", adalah asli (orisinil) 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 saya 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 : 14 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Sulistia Fauzi

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Sulistia Fauzi
Nim	: 24220033
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul **"Pengaruh Kepercayaan Masyarakat dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Kembali Jasa pada LBH Jakarta"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan mengalih-media atau *format-kan*, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin 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 : 14 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Sulistia Fauzi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Sulistia Fauzi

Nim : 24220033

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis dan Ekonomi

Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan Masyarakat dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Kembali Jasa LBH Jakarta

Telah dipertahankan pada Periode I-2026 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 13 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

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

Ditandatangani Digital:
Sri Rusiyati
2026-08-13 20:25:17

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Hary Mulyadi , S.E., M.M

Ditandatangani Digital:
Hary Mulyadi
2026-08-13 18:49:24

Penguji II : Valentine Theresia Simamora, S.E., M.M.

Ditandatangani Digital:
Valentine Theresia Simamora
2026-08-13 18:53:02

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

LEMBAR PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan Masyarakat dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Kembali Jasa LBH Jakarta" adalah hasil karya tulis asli SULISTIA FAUZI 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 ini 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 : Sulistia Fauzi

Alamat : Kp. Bojong Pulo Rida no. 28 Depok

No.telp : 089655991434

E-mail : fauzisulistia@gmail.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji serta Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat, karunia, serta kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Mandiri dengan judul "Pengaruh Kepercayaan Masyarakat dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Kembali Jasa LBH Jakarta".

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, hambatan serta proses pembelajaran yang dilalui. Namun berkat doa, dukungan dan semangat dari berbagai pihak Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri,
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri,
3. Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nusa Mandiri,
4. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri,
5. Ibu Dr. Sri Rusiyati, S.E, M.M,. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan arahan kepada penulis,
6. Seluruh dosen program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan,
7. Seluruh staf dan karyawan pada lingkungan Universitas Nusa mandiri yang telah membantu dalam proses administrasi hingga sarana dan prasarana,
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang memberikan doa, dukungan dan semangat selama proses penulisan,

9. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan bantuan, motivasi dan kebersamaan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Direktur Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta dan para staf lainnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di LBH Jakarta. Terima kasih atas bantuan dan kerjasama selama periode penelitian ini.
11. Klinik Medis KA, Alia *Hospital* dan Siloam *Heart Hospital* yang menjadi tempat penyembuh rasa sakit yang penulis alami sejak semester awal hingga semester akhir. Terima kasih telah memberikan pelayanan terbaik untuk kesembuhan penulis, makanan yang lezat dan bergizi selama rawat inap dan pengalaman tak terlupakan bagi penulis.
12. Store Janji Jiwa Citayam Center yang menjadi tempat penulis untuk menuangkan inspirasi dalam penulisan Tugas Akhir ini, dan terima kasih atas menu Beef Teriyaki Lite Toast dan Earl Grey Milk Tea yang memuat mood penulis bagus saat penulisan tugas akhir ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung dan menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya ini di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak-pihak yang membutuhkan untuk akademik.

Jakarta, 14 Juli 2026
Hormat Penulis,



Sulistia Fauzi

ABSTRAK

Sulistia Fauzi (24220033), Pengaruh Kepercayaan Masyarakat dan Kualitas Layanan terhadap Minat Penggunaan Kembali Jasa LBH Jakarta.

Kepercayaan masyarakat dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa bantuan hukum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan masyarakat dan kualitas layanan terhadap minat penggunaan kembali jasa LBH Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif asosiatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah menggunakan jasa LBH Jakarta dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 208 responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) versi 4.1.1.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan kembali. Kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan kembali. Kepercayaan masyarakat dan kualitas layanan mampu menjelaskan sebesar 73.1% variasi minat penggunaan kembali jasa. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepercayaan masyarakat dan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam mendorong masyarakat untuk kembali memanfaatkan layanan bantuan hukum di LBH Jakarta.

Kata Kunci: Bantuan Hukum, Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Layanan, Minat Penggunaan Kembali

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Sulistia Fauzi (24220033),.Sulistia Fauzi (24220033), The Influence of Public Trust and Service Quality on the Intention to Reuse Legal Aid Services at LBH Jakarta.

Public trust and service quality are recognized as key factors influencing individuals'intention to reuse legal aid services. This study aims to examine the influence of public trust and service quality on the intention to reuse legal aid services provided by LBH Jakarta. This research employed a descriptive-associative design with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 208 respondents who had previously used LBH Jakarta's legal aid services. The respondents were selected using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) version 4.1.1.8. The findings indicate that public trust has a positive and significant effect on the intention to reuse legal aid services. Similarly, service quality also has a positive and significant effect on the intention to reuse. Furthermore, public trust and service quality jointly explain 73,1% of the variance in the intention to reuse legal aid services. These findings highlight that strengthening public trust and continuously improving service quality are essential to encouraging the sustained utilization of legal aid services at LBH Jakarta.

Keywords: Legal Aid, Public trust, Service Quality, Intention to Reuse

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, M. P., & Meilida Eka Sari, M. P. M. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Akhlaq, M., & Kiran, K. (2022). *Impact of Benevolence , Integrity , and Ability on Trust in Supervisor Literature Review Conceptual Review*. *4*(4), 583–600.

Anggrainy, V., & Wijaya, A. (2024). *DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL*. *06*(04), 1082–1091.

Bagas Putra Pradana. (2025). Investigating the Repurchase Intention of E-Commerce Users from Service Quality and Expectation-Confirmation Theory Perspectives. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, *4*(3), 127–135. https://doi.org/10.37034/jidt.v4i3.210

Creswell, J. W. C. . J. D. (2024). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Quality & Quantity, 58(1), 1011-1013.*

Dhar, A. A., Alfarisi, M. K., Liza, M., & Barus, J. (2024). Aktifitas Bantuan Hukum Gratis dalam Meningkatkan Akses Keadilan bagi Masyarakat Miskin. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora Volume.*, *1*. https://doi.org/https://doi.org/10/62383/progres.v1i4.1003

Fatah, Y. Al, Rofiq, A., Indrawati, N. K., Ekonomi, F., & Brawijaya, U. (2023). *THE EFFECT OF TRUST AND PERCEIVED VALUE ON REUSE INTENTION OF LINKAJA APPLICATION USERS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION*. *2*(3), 445–458. https://doi.org/10.58344/jws.v2i3.179

Ghozali, I. (2023). Partial Least Square Smart PLS 4.0. In *Bab III Metoda Penelitian*. http://repository.stei.ac.id/6706/

Gunarso, L., Andriano, J., & Sihombing, S. O. (2020). *KETERHUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN , KEBAJIKAN (BENEVOLENCE), DAN INTEGRITAS PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN PARTISIPASI PELANGGAN : STUDI EMPIRIS PADA TOKOPEDIA*. *4*(2), 330–342.

Hair, J. (2019). *EIGHTH EDITION MULTIVARIATE DATA ANALYSIS* (Vol. 44, Issue 8). Annabel Ainscow.

Hair, J. (2021). Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1).

https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813

Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In *Sage*.

Handayani, Febri, E. (2025). *Efektifitas bantuan hukum dalam menjamin akses keadilan bagi masyarakat miskin*. *1*(1), 38–45.

Hanggara, D. K., & Hussein, A. S. (2023). Pengaruh Product Quality, Service Quality, dan Perceived Value terhadap Repurchase Intention. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, *2*(3), 660–674. https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.02.3.09

Icuk Muhammad Sakir. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Method*.

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2024). *Catatan Akhir Tahun KOMNASHAM*. *6*(337).

Komnas HAM RI. (2023). *Laporan Tahunan KOMNAS HAM RI Menjawab Tantangan Baru*.

Komnas Perempuan. (2025). *Refleksi Pendokumentasian dan Tren Kasus MENATA DATA , MENAJAMKAN ARAH :*

Konsorsium Pembaruan Agraria. (2025). *Catatan akhir tahun 2025 konsorsium pembaruan agraria | 1*.

Kotler, philip & Keller, K. L. (2022). *MARKETING MANAGEMENT*.

LBH. (2025). *Tentang Kami*. LBH Jakarta. https://bantuanhukum.or.id/tentang-kami/

Marbun, AbdulRohim. Rahayu, Ai Siti. Nurwidiastomo, Alif Fauzi. Jippanola, et al. (2025). *Dosa, Kota & Perlawanan Catatan Akhir Tahun Jakarta 2025*.

Mayer, Roger & Mayer, B. (2024). *A Research Agenda for Trust Interdisciplinary Perspectives Elgar Research Agendas*.

Ni Putu Putri Ayu Wijayanthi, I. G. P. A. W. G. (2022). *PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP REPURCHASE INTENTION DI TOKOPEDIA*.

Nuha, N., Munthalib, S., Budiatmo, A., & Prihatini, A. E. (2024). *LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA PENGGUNA JASA JNE KOTA CILEGON) Pendahuluan*. *13*(2), 333–342.

Nurdiansyah, F. H., & Abas, N. (2025). *Analysis Of Continuance Intention On Bca Mobile Using The Expectation Confirmation Model (ECM) With Trust As Moderation Analisis Continuance Intention Pada Bca Mobile Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM) Dengan Trust Sebagai Moderasi*. *6*(6), 544–559.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2016). *MARKETING MANAGEMENT 15E*.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2022). *Marketing Management* (16th Editi). Pearson Education. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000006096/9780137650569

Rahmania, M. A. W. (2022). Management Analysis Journal. *Management Analysis Journal*.

Ramdhan, G. K., & Indriani, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Untuk Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah PT. Mitra Iswara & Rorimpandey Cabang Semarang. *Jurnal Akutansi Dan Pajak*, *https://jurnal.stie*-aas*.ac.id/index.php/jap/issue/view/98*. https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/7121

Ranjani, G., & Setiyono, J. (2024). *The Urgency of Legal Assistance for Victims from Vulnerable Groups in Indonesia from A Human Rights Perspective*. *7*(6), 227–237.

Rizka Zulfikar, Fifian Permata Sari, et all. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF TEORI, METODE DSN PRAKTIK*.

Safika, N. R., & Pramularso, E. Y. (2025). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual di PT Wisata Rezeki Mulia*. *3*(3).

Schiffman, Leon G. & Wisenblit, J. L. (2021). *Consumer Behavior* (12th Editi). Pearson Education. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/consumer-behavior/P200000006043/9780137504503

Setiawan, D. (2021). A CCESS TO J USTICE AND F AIR FOR THE P OOR : H OW E FFECTIVE THE L EGAL A ID P ROVIDED BY G OVERNMENT ? *Journal Unnes*.

Shalbrenda, V., & Saktiana, G. M. (2024). E-SATISFACTION SPOTIFY PADA GEN Z JAKARTA MEMENGARUHI REPURCHASE INTENTION MELALUI ENJOYMENT , SOCIAL VALUE ,. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, *06*(02), 531–543.

Somar, F. F., Barthos, M., & Wardhani, I. K. (2023). *Efektivitas Pelaksanaan Bantuan Hukum bagi Masyarakat Kurang Mampu oleh Lembaga Bantuan Hukum Jakarta*. *1*(2), 100–113.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.)). ALFABETA.

Susan, S. M. (2022). *Perilaku Konsumen Sebagai Dasar Untuk Merancang Strategi Pemasaran*. ANDI Yogyakarta.

Tarumingkeng, R. (2025). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. In *Managing Service Quality: An International Journal* (Vol. 14,

Issue 5). https://doi.org/10.1108/msq.2004.14.5.436.1

Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika*. ANDI.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. (1945). *NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1945* (Vol. 1945).

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undangan Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum*.

Usman, H. . dkk. (2020). *Islamic Marketing Sebuah Pengantar* (Monalisa (ed.)). PT Rajagrafindo Persada.

Wibisono, K. (2022). *Pengaruh Perceived Value, Customer Satisfaction dan Brand Association Terhadap Repurchase Intention*.

Widanti, Afrima. Abdillah, Wily. Murni, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Konsumen Hypermart. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *17*(2), 172–186.

Zeithaml, Valarie; Gremler, Dwayne ; Bitner, M. J. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 543 pages.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI