

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibirusah**

Muhammad Reza Hanafi Siregar<sup>1</sup>, Nidaul Izzah<sup>2</sup>,  
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia  
Email: [rezamanaf1829@gmail.com](mailto:rezamanaf1829@gmail.com)<sup>1</sup>, [achismanida@yahoo.com](mailto:achismanida@yahoo.com)<sup>2</sup>

### **Abstract.**

*Customer satisfaction is a state where consumers' needs, desires, and expectations are met after using a product or service. It serves as a benchmark that companies strive to improve in order to achieve their goals. This is particularly important for companies in the clean water working to enhance customer satisfaction by improving service quality. This study aimed to analyze the impact of service quality and pricing on customer satisfaction at Perumda Tirta Bhagasasi's Cibirusah branch. A sample of 100 respondents was selected using random sampling techniques. This research employed quantitative methods with data analysis conducted through SPSS 25.0. the data analysis indicated that service quality and pricing contribute to increase in customer satisfaction by 70,7%. Limitations of this study included a relatively small sample size, limited respondents and research variables that did not encompass all possible factors. Future research is advised to broaden the respondent base, increase that sample size, and incorporate additional variable related to customer satisfaction.*

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

©2024 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Administrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

**Profile and corresponding author :** Muhammad Reza Hanafi Siregar adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. **Corresponding Author:** [achismanida@yahoo.com](mailto:achismanida@yahoo.com), [rezamanaf1829@gmail.com](mailto:rezamanaf1829@gmail.com).

**How to cite this article :** Siregar Muhammad Reza Hanafi, Izzah Nidaul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan air Bersih dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibirusah", *Adbispreneur*, 5 (1), pp. 9 - 17 . Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Pentingnya air bersih bagi kelangsungan kehidupan manusia sehingga memungkinkan penyediaan menjadi terbatas bila pemanfaatannya tidak diatur dengan baik. Terlebih pada daerah perkotaan yang memiliki tingkat pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi dirasa semakin sulit untuk mendapat air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan. Pada daerah kabupaten Bekasi yang memiliki padat penduduk ketersediaan air bersih merupakan salah satu modal dasar bagi pemerintah atau PDAM untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten

Bekasi. Ketersediaan air bersih perlu terus diupayakan bagi masyarakat dalam mendukung keberlangsungan hidup, Air bersih yang digunakan sehari-hari harus memiliki kualitas yang baik untuk konsumsi sesuai dengan standar air minum di Indonesia yaitu PP No.82 Tahun 2001 dan KepMen No.907 Tahun 2002.

Ketersediaan air bersih sangatlah berdampak bagi kehidupan masyarakat untuk menunjang keberlangsungan hidup mereka. Mempertimbangkan bahwa penyediaan air bersih harus sesuai standar kesehatan maka pendistribusian air bersih kepada masyarakat sangat penting dan tidak bisa diabaikan. Jika hal ini tidak bisa diikuti serta diterapkan PDAM dapat berakibat fatal bahkan bisa menyebabkan kematian karena mengkonsumsi air bersih yang tidak sesuai standar kesehatan. Terdapat perusahaan milik pemerintah penyedia layanan air bersih bagi masyarakat dan juga swasta di Kabupaten Bekasi, yaitu Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi. Perusahaan ini adalah perusahaan jasa layanan yang memenuhi kebutuhan air bersih milik BUMD Kabupaten Bekasi, Perumda Tirta Bhagasasi ini telah memiliki cabang di berbagai daerah di Kabupaten Bekasi. Berikut ini adalah beberapa kantor cabang serta kantor cabang pembantu Perumda Tirta Bhagasasi :

**Tabel 1. Kantor Cabang Perumda Tirta Bhagasasi**

| Kantor Cabang              | Kantor Cabang Pembantu (KCP) | Loket Pembayaran                   |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 1. Cabang Babelan          | 1. KCP                       | 1. Loket bumi sani permai          |
| 2. Cabang Bekasi kota      | Bojongmangu                  | 2. Loket duren jaya                |
| 3. Cabang Cibarusah        | 2. KCP                       | 3. Loket grand wisata              |
| 4. Cabang Cikarang barat   | Cabangbungin                 | 4. Loket Mutiara Bekasi jaya       |
| 5. Cabang Cikarang pusat   | 3. KCP Grand cikarang city   | 5. Loket mutiara ciantra residence |
| 6. Cabang Cikarang selatan | 4. KCP Kedung waringin       | 6. Loket pembayaran KP. Bogor      |
| 7. Cabang Cikarang utara   | 5. KCP Sukatani              | 7. Loket perumahan galaxy Bekasi   |
| 8. Cabang lemah abang      | 6. KCP Setia mekar           | 8. Loket perumahan 1               |
| 9. Cabang pondok ungu      | 7. KCP Tambelang             | 9. Loket pondok ungu permai        |
| 10. Cabang rawalumbu       | 8. KCP Tambun utara          | 10. Loket pondok ungu permai (PUP) |
| 11. Cabang rawa tembaga    | 9. KCAP Tegal danas          | 11. Loket puri Sentosa             |
| 12. Cabang tambun          |                              | 12. Loket tegal danas              |
| 13. Cabang tarumajaya      |                              |                                    |

**Sumber: Website Perumda Tirta Bhagasasi**

Perumda Tirta Bhagasasi memiliki jumlah pelanggan terbanyak yakni lebih dari 320.000 sambungan langganan, jumlah ini lebih besar dibandingkan PDAM lainnya se-Jawa Barat. Bahkan Perumda Tirta Bhagasasi mampu mempertahankan rencana kerja anggaran perusahaan sesuai "business plan" yang sudah ditetapkan (Website Tirta Bhagasasi). Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika apa yang diberikan perusahaan melampaui harapan pelanggan. Berdasarkan informasi dari customer service pada Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah masih terdapat komplain dari beberapa pelanggan terkait pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah sebagai berikut.

**Tabel 2. Data Keluhan Pelanggan**

| No | No.Tiket | No.Sambung  | Nama Pelanggan   | Alamat                               | Tgl Aduan | Jenis Pengaduan                                                                 |
|----|----------|-------------|------------------|--------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 6240007  | 13053530010 | NYTHA RYVO RAWIS | PRM.KOTA SERANG BARU B.C53 NO. NO.20 | 6/1/2024  | Baik<br>tagihan besar terus dengan angka pemakaian sama disetiap bulannya.      |
| 2  | 6240007  | 13053530010 | NYTHA RYVO RAWIS | PRM.KOTA SERANG BARU B.C53 NO. NO.20 | 6/1/2024  | Baik<br>tagihan besar terus dengan angka pemakaian sama disetiap bulannya.      |
| 3  | 6240010  | 13055460009 | ZIBEK SUPRATMAN  | KOTA SERANG BARU B.E46 NO.05         | 6/1/2024  | Baik<br>air keruh merah                                                         |
| 4  | 6240017  | 13040028293 | MUHTAR           | KP.PASAR BARU RT.07/03               | 6/1/2024  | Baik<br>air tidak ngocorr, !!!                                                  |
| 5  | 6240019  | 13123400009 | WENI ANGGRAINI   | MUTIARA BEKASI JAYA B.M10 NO.35      | 6/1/2024  | Baik<br>Airnya mati lama banget woo Rumah mbj nih pengerjaanya berapa lama lagi |
| 6  | 6240031  | 13040095061 | H. MULYATMO (B)  | KP.MALAKA RT 17/06                   | 6/1/2024  | Baik<br>2 hari air mati                                                         |
| 7  | 6240035  | 13180018122 | JAJA NURJAYA     | KP.POPONCOL RT. 001/002              | 6/1/2024  | Baik                                                                            |

| RIDOMANAH |         |             |                     |                                    |   |          | air mati sudah<br>2x24<br>jam                            |
|-----------|---------|-------------|---------------------|------------------------------------|---|----------|----------------------------------------------------------|
| 8         | 6240084 | 13131010017 | WISNU AJI           | PRM.TAMAN<br>FIRDAUS<br>B.F1 NO.19 | 1 | 6/2/2024 | Air Mati<br>meteran air<br>tidak<br>berputar/air<br>mati |
| 9         | 6240161 | 13011100022 | ABDUL AZIS          | PRM.MEGA<br>REGENCY<br>B.C13 NO.10 |   | 6/3/2024 | Pipa Bcr<br>Sblm Mtr                                     |
| 10        | 6240172 | 13012590017 | ROSITA<br>SINAMBELA | PRM. MEGA<br>REGENCY B.E9<br>NO.26 |   | 6/3/2024 | Pipa bocor<br>Pipa Bcr<br>Sblm Mtr                       |
|           |         |             |                     |                                    |   |          | PIPA<br>BOCOR                                            |

**Sumber: Perumda Tirta Bhagasasi Cibarusah**

Berdasarkan tabel 2. dari pengamatan dan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan mengeluhkan tentang lamanya penanganan, saluran air yang sering bocor, air yang mati dalam beberapa hari. Hal ini tentu menjadi konsumen merasa layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan. Perusahaan harus mampu melakukan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan konsumen guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen (Sari & Marlius, 2023). Jika perusahaan gagal memberikan kepuasan kepada konsumen dampaknya cukup besar sebab, konsumen yang tidak puas akan menceritakan pengalaman yang mereka rasakan kepada orang lain, imbasnya informasi tersebut akan terus berkembang hingga akibatnya akan merugikan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa sangat dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan terus mengingat pengalaman kualitas pelayanan yang mereka terima untuk dijadikan sebagai acuan melakukan pembelian berulang, kepuasan pelayanan yang kurang menjadi pengalaman buruk bagi konsumen, seperti terlihat pada media sosial Perumda Tirta Bhagasasi, banyak konsumen yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah dalam menangani perbaikan hingga saluran air bersih yang tiba-tiba mati hingga beberapa hari. Kualitas pelayanan buruk yang mereka terima membuat mereka berasumsi negatif pada perusahaan tersebut.

Di Indonesia, mayoritas masyarakatnya masih mempertimbangkan harga sebelum mereka melakukan pembelian. Harga menjadi tolok ukur pertama konsumen saat akan menggunakan produk atau layanan. Tarif harga yang telah ditetapkan oleh Perumda Tirta Bhagasasi nampaknya telah disesuaikan mulai tahun 2021, kenaikan tersebut dinilai tidak signifikan bagi pelanggan rumah tangga. Padahal sebelumnya, pihak PDAM Tirta Bhagasasi memberlakukan tarif yang sama selama 6 tahun terakhir. Kenaikan penyesuaian harga ini bertujuan perluasan cakupan sambungan air yang kerap kesulitan air. Namun pada kenyataannya dilapangan, pelanggan mengeluhkan tagihan air yang lancar namun penerimaan layanan air yang sering terhambat. Hal tersebut tentunya harus diperhatikan oleh perusahaan agar konsumen tidak merasa dirugikan dan merasa puas dengan jasa air bersih di Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah. Jika hal tersebut diabaikan, akan terjadi kesenjangan antara keinginan konsumen terhadap nilai yang diharapkan.

## LITERATUR REVIUW

Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen dengan layanan yang dipersepsikan oleh konsumen. Konsumen akan menilai dan menentukan kualitas pelayanan yang mereka terima dari suatu perusahaan. Keunggulan layanan tergantung dari keunikan serta kualitas yang ditawarkan, oleh sebab itu layanan harus mencerminkan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal tersebut karena pelayanan merupakan suatu hal yang langsung dirasakan dan dinikmati oleh pelanggan dan mereka langsung mengevaluasi apakah sesuai dengan yang diharapkan dan dinilainya (Satria & Astarini, 2023).

Pengertian harga adalah jumlah uang yang harus diperlukan sebagai alat penukar berbagai kombinasi dari produk maupun jasa. Dengan demikian, suatu harga haruslah memiliki hubungan dengan bermacam-macam barang atau jasa. Menurut Kotler and Keller (2009) dalam Pratama (2020) harga merupakan elemen dalam bauran pemasaran yang tidak hanya untuk menentukan pendapatan ataupun profit, melainkan harga juga dapat berupa cara komunikasi proporsi nilai dari suatu produk.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, harapan dari konsumen yang dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi atau jasa yang digunakan. Kepuasan pelanggan biasanya ditentukan dengan adanya perbandingan atas kinerja dari suatu produk atau layanan dengan apa yang diharapkan konsumen (Rustanti et al., 2023).

Kemudian menurut Kotler and Keller juga mengatakan bahwa kepuasan ialah ketika konsumen mengungkapkan perasaan tentang bagaimana hasil kinerja yang dihasilkan dari suatu harapan mereka.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sekaran (2016;2) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka, secara umum dikumpulkan melalui beberapa pertanyaan atau pernyataan terstruktur yang kemudian diubah menjadi bentuk dan bersifat sistematis. Tujuannya untuk mengumpulkan data yang menjelaskan karakteristik orang, kejadian, atau situasi. Tentunya hal ini melibatkan pengumpulan data kuantitatif seperti tingkat kepuasan, jumlah penduduk, total penjualan, atau data demografi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari kuesioner yang telah disebar kepada pelanggan air bersih Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah, diperoleh 100 data kuesioner yang dapat diolah yang selanjutnya dapat diuji dan kemudian dianalisis menggunakan alat analisis SPSS 25. Terdapat 24 item pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. 24 item pertanyaan atau pernyataan dirincikan dalam variabel.

**Tabel 3.Uji T**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)              | 10,746                      | 9,755      |                           | 6,102 | ,023 |
| Kualitas Pelayanan        | ,425                        | ,160       | ,216                      | 2,156 | ,016 |
| Harga                     | ,282                        | ,156       | ,383                      | 2,802 | ,024 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Sumber : Data diolah SPSS, 2024**

Berdasarkan pada tabel 4.18 diatas, dapat dirincikan sebagai berikut :

Pada Hipotesis 1 variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung bertanda positif sebesar 2.156 yang lebih besar dari t tabel 1.984, dengan nilai tingkat signifikansi 0.016 yang lebih kecil dari 0.05 sehingga hipotesis pertama diterima yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada Hipotesis 2 variabel harga memiliki memiliki nilai t hitung bertanda positif sebesar 2.802 yang lebih besar dari t tabel 1.984, dengan nilai tingkat signifikansi 0.024 yang lebih kecil dari 0.05 sehingga hipotesis kedua diterima yang berarti bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik harga yang ditetapkan, maka semakin memuaskan pelanggan.

**Tabel 4. Uji F (Simultan)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 53,795         | 2  | 26,897      | 6,322 | ,015 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 872,715        | 97 | 8,997       |       |                   |
|       | Total      | 878,510        | 99 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualita Pelayanan

**Sumber : Data diolah SPSS,2024**

Berdasarkan dari tabel 4.19 diatas, menunjukan hasil nilai F hitung sebesar 6.322 yang berarti lebih besar dari F tabel 3.090 dengan tingkat signifikansi 0.015 lebih kecil dari 0.05. maka hal tersebut memiliki arti bawah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah. Hal ini dibuktikan dengan nilai pada hasil uji t yang menunjukan bahwa  $t \text{ hitung } 2.156 > t \text{ tabel } 1.984$  dan  $\text{sig } 0.016 < 0.05$  nilai koefisien kualitas pelayanan menunjukan nilai positif sebesar 42,5%. Hal tersebut mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan permintaan konsumen akan memberikan rasa kepuasan pada konsumen Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah semakin tinggi. Sehingga dapat dinyatakan hipotesis pertama yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara harga terhadap kepuasan pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah. Hal ini dibuktikan dengan nilai pada hasil uji t yang menunjukan bahwa  $t \text{ hitung } 2.802 > t \text{ tabel } 1.984$  dan  $\text{sig } 0.024 < 0.05$  nilai koefisien harga menunjukan nilai positif sebesar 28,2%. Hal tersebut mempunyai arti bahwa ketetapan harga yang jelas dan sesuai dengan manfaat yang diberikan mampu memberikan rasa kepuasan konsumen pada penggunaan layanan air bersih di Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah. Sehingga dapat dinyatakan hipotesis kedua yang menyatakan “harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

Layanan Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah dirasa belum memenuhi harapan pelanggan, untuk itu pihak perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan mengenai layanan air bersih dan terus mengevaluasi orientasi pelanggan. Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah membuat saluran pengaduan yang mudah diakses, seperti aplikasi mobile dan email sehingga pelanggan dapat dengan cepat menyampaikan keluhan mereka, dan mengadakan kampanye kesadaran pelanggan tentang cara menggunakan saluran pengaduan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen:(Studi pada salah satu perusahaan jasa transportasi di Kota Bandung). *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104-114.
- Aris Baharuddin, M. (2023). *Administrasi Bisnis Sektor Publik*. Sultan Publishing.
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 116.
- Deliana, A. F. (2023). STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK PADA USAHA KULINER “BALISTHA SUSHI AND TEA” DI KOTA BANDUNG PERPUSTAKAAN].
- Ginting, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI].
- Gunarsih, C. M., Kalangi, J. A., & Tamengkel, L. F. (2021). Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang. *Productivity*, 2(1), 69-72.
- Hafiz, A., Imamuddin, M. F., & Nizar, R. A. (2023). STANDARDISASI PELAYANAN TRANSPORTASI DAN AKOMODASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT. TANUR MUTHMAINNAH JAKARTA BARAT. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11(2).
- Handayani, L. S., & Syarifudin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Transportasi Gojek The. *Jurnal Dimensi*, 11(2), 292-313.
- Hidayatulloh, H. S., Kurniawan, F. H., Widodo, M. R. S., & Pratama, W. C. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada suatu Layanan Purna Jual Motor Honda. *House of Management and Business (HOMBIS) Journal*, 2(1), 38-50.
- Kolo, S. M., & Darma, G. S. (2020). Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(1), 57- 74.
- Konuk, F. A. (2019). The influence of perceived food quality, price fairness, perceived value and satisfaction on customers' revisit and word-of-mouth intentions towards organic food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 103-110.
- Malik, S. A., Akhtar, F., Raziq, M. M., & Ahmad, M. (2020). Measuring service quality perceptions of customers in the hotel industry of Pakistan. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3-4), 263-278.
- Marthin, M. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap

- Tingkat Kepuasan Pembelian Pada Depot Air New Water Cabang Banjar Wijaya. EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, 2(1), 181-187.
- Nasution, R. W. S., & Aslami, N. (2022). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Meningkatnya Kepuasan Pelanggan. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 111-118.
- Nguyen-Phuoc, D. Q., Su, D. N., Tran, P. T. K., Le, D.-T. T., & Johnson, L. W. (2020). Factors influencing customer's loyalty towards ride-hailing taxi services—A case study of Vietnam. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 134, 96-112.
- Permatasari, E., Luthfiana, H., Pratama, N. A., & Ali, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Ulang: Promosi, Harga Dan Produk (Literature Review Perilaku Konsumen). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), 469-478.
- Pratama, D. (2020). Analisis Bauran Pemasaran Usaha Kue Tradisional Dange Di Kecamatan Mandalle Kabupaten Pangkep UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR].
- Priangani, A. (2023). Memperkuat manajemen pemasaran dalam konteks persaingan global. *Jurnal kebangsaan*, 2(4), 1-9.
- Putri, F. Y. (2023). Pengaruh Media Sosial dan Kualitas Produk Dalam Menciptakan Minat Pembelian Ulang Produk Kecantikan Scarlett Whitening Melalui Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan di Kota Makassar= The Influence of Social Media and Product Quality in Creating Repurchase Interest in Scarlett Whitening Beauty Products Through Intervening Variables of Customer Satisfaction in Makassar City Universitas Hasanuddin].
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2192-2107.
- Rahmawati, N. S., Sumantyo, F. D. S., & Ali, H. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Lazada di Wilayah Kota Bekasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Penelitian Terapan*, 1(1), 40-53.
- Romadon, A. S., Pramusinto, M. A., & Kamelia, S. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Shopee. *Solusi*, 21(3), 672-682.
- Rusdiana, C. M. (2023). PENGARUH MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA USAHA MIE BASO RAHAYU DI KABUPATEN TASIKMALAYA PERPUSTAKAAN].
- Sari, D. I., & Mansyur, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Corporate Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan PT Mitrabara Adiperdana TBK di Kalimantan Utara. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(3), 125-132.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801-1812.
- Sartika, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Pink Kota Parepare. *DECISION: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 7-12.
- Sastra Mico, S. (2020). Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi: Perspektif Manajemen Pemasaran. Scopindo Media Pustaka.
- Senjaliani, V., & Magdalena, N. (2023). Faktor-faktor Anteseden Loyalitas Pelanggan:

- Penggunaan Media Sosial, Kepercayaan, dan Risiko Pembelian Pelanggan B2B UMKM. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 17(1), 23-36.
- Subagja, A. D., & Firdaus, D. (2023). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Hotel di Sari Alam Hot Spring and Resort Hotel Subang. *The World of Business Administration Journal*.
- Toding, J. S., & Mandagi, D. W. (2022). Dimensi brand gestalt sebagai prediktor kepuasan pelanggan dan niat membeli ulang pelanggan UMKM. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 9(3), 1167-1185.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822-829.
- 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.
- WITARI, S. R. A. (2022). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA PENINGKATAN PENDAPATAN FOTO COPY SPECTRA RUMBAI PEKANBARU DI TINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU].
- Yasyakur, M. (2022). UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PESERTA DIDIK SDIT GEMA INSAN MANDIRI KOJA JAKARTA UTARA. *Jurnal Ki Hajar Dewantara*, 1(1), 89-98.
- Yulia, L., & Setianingsih, W. (2020). Studi Manajemen Marketing Berbasis Online (Penelitian Pada Umkm Produksi Mebel Di Babakan Muncang Tamansari Kota Tasikmalaya). *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 9(1), 346-354.