

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Advent, R., Zulgani, Z., & Nurhayani, N. (2021). Analisis faktor - faktor yang mempengaruhi ekspor minyak kelapa sawit di Indonesia Tahun 2000-2019. *E-Journal Perdagangan Industri Dan Moneter*, 9(1), 49–58. <https://doi.org/10.22437/pim.v9i1.13652>
- Afan Zaini, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Ajeng Ratna et al. (2022). Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(3). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i3.18720>
- Andre. (2021). *PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN CAFFE AND TEA SINTESA TANJUNG TABALONG*. 6, 763–780.
- Anwar et al. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA BUMI THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY OF TIRTA BUMI WIBAWA REGIONAL DRINKING WATER COMPANY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION serta dapat mempergunakan sebesar- Seiring dengan berjalannya waktu dan kebutuhan*. 9(April), 7–17.
- Apriliani et al. (2022). *Jurnal EMAS*. 3.
- Arif et al. (2022). Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan Berdampak pada Kepuasan Konsumen pada Usaha Kecil Menengah Gresik. *Jurnal ...*, 6(1), 2461–2472. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/3833>
- Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1346>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Atika et al. (2022). *Pengaruh brand image, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada ance salon di kota kuala simpang*. 1, 105–115.
- Chen, W., Dong, B., Hsieh, C., Liu, N., Walker, R. M., Lee, M. J., Wang, Y., Wu, X., & Wen, B. (2022). *A replication of “ an experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction .” October 2021*,

778–791. <https://doi.org/10.1111/padm.12860>

- Darmawan, K. G., Yulianthini, N. N., & Mahardikha, A. . N. Y. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 74. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26202>
- Dewi et al. (2020). *STRATEGI WORD OF MOUTH PADA PROGRAM EMINA GIRL GANG AMBASSADOR*. 3.
- Dianti, T., Broto, B. E., & Siregar, N. A. (2023). Analysis of Taste Image, Lifestyle, Word of Mouth, and Price on Interest to Buy the Electric Cigarette (VAPE) in the Millenial Generation in Panggkatan Village. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(3), 520–528. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1668>
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Eka et al. (2023). *Jurnal economina*. 2.
- Exel, F., Akakip, D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 09(January), 485–500. <https://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>
- Febrianto et al. (2024). *PENGARUH HARGA, WORD OF MOUTH DAN KEBERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO MW DI CERMEE DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. 3(11), 2150–2164.
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate* (10th ed.).
- Ginting, C. C. C., & Herman, H. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Embung Fatimah. *Jurnal Ilmiah Kohesi Vol.4 No. 3 Jul 2020, 04(03)*, 276–285.
- Hamdanur, P., Yusuf, A. M., & Kasman, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Akulaku Indonesia Di Jakarta. *Management and Accounting Expose*, 4(2). <https://doi.org/10.36441/mae.v4i2.431>
- Intan et al. (2020). *Pengaruh keragaman produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian pada toko joyshop malang*. 1–5.
- Junaidi, J. S., & Meirisa, F. (2021). *Pengaruh Promosi , Harga , Word Of Mouth , Dan Layout Terhadap Keputusan Pembelian Di Supermarket Diamond Kota Palembang*. 3(1), 22–36.
- Kasinem, K. (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>

- Keller, K. (2021). *Intisari Majaemen Pemasaran* (A. Pramesta (ed.); 6th ed.). ANDI.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Komang. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan atas pemasangan mesin CCM Nippon Paint di UD Adi Jaya Denpasar. *Jurnal Emas*, 3(9), 51–70. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/17.218-231-1.pdf>
- Lumempow, R. K., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Bel Hotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1–11.
- Mansur et al. (2024). *Pengaruh Word Of Mouth dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Aplikasi Maxim*. 2, 58–69.
- Mardhiyah, A., & Safrin, F. A. (2021). Persaingan Usaha Warung Tradisional dengan Toko Modern. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1). <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.5454>
- Mariansyah, A., Darma, U. B., Syarif, A., & Darma, U. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , dan Harga*. 3(2), 134–146.
- Marlina et al. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Resmi Honda AHASS UMS Motor. *Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 9328–9337. https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/78466%0Ahttps://eprints.ums.ac.id/78466/11/NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Nanda, M. T., & Wangdra, Y. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 5.
- Nurpratama, M., Yudianto, A., Manajemen, P. S., & Unwir, F. E. (2022). *Program Studi Manajemen , Fakultas Ekonomi Unwir menjadi masalah utama setiap organisasi yang ada tentunya menjadi suatu permasalahan yang harus dibenahi baik oleh memanfaatkan sumber daya manusia tersebut , membentuk dan sumber daya pekerjaan , tempat ke*. 8(1), 36–46.
- Paryanti, S. dan A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>

- Prabawa, I. N. I. (2022). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Favehotel Gatot Subroto Jakarta. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 44–52. <https://doi.org/10.36441/jamr.v2i1.364>
- Pratiwi, D., Lumbanraja, M. M. M., & Junaidi, R. (2023). Pengaruh Word of Mouth dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Restaurant Tradisional Pekanbaru. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 4(2), 194–206. <https://doi.org/10.47065/jbe.v4i2.3650>
- Rahayu, B. S., & Hasyir, A. (2022). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Sebagai Penentu Kepuasan Konsumen Toko Online Hna Shop Surakarta. *Media Akuntansi*, 34(01), 075–085. <https://doi.org/10.47202/mak.v34i01.156>
- Rahmawati, A., & Sari, D. K. (2022). The Influence of Word of Mouth , Taste , and Service Quality on Customer Satisfaction at Wizzmie in Sidoarjo [Pengaruh Word Of Mouth , Cita Rasa , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wizzmie di Sidoarjo]. *JEMBA*, 1(2), 1–16.
- Regasta & Marsudi. (2024). *Pengaruh lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada spbu pertamina 54.601.106 jalan tidar surabaya.*
- Rohiman, I., Riadi, F., Adinata, U. W. S., & Suherman, A. R. (2022). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 66–74. <https://doi.org/10.55208/aj.v2i1.30>
- Sari, E., & Nainggolan, M. (2024). *Agus Rahmadsyah*. 22(1), 152–164.
- Setyawan et al. (2025). *Pengaruh Word of Mouth , Harga , dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kluwek Family Trans Surabaya*. 4(3), 6397–6407.
- Siregar et al. (2022). *Pengaruh Lokasi . Promosi , Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen*. 3(1), 1–9.
- Sonya, D. P., & Suhardi, S. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Panasera di Batam. *ECo-Buss*, 5(1), 349–361. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i1.493>
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D*.
- Wahyuni, R. D., Munajah, S., Yanu, A., & Fianto, A. (2025). *Peninfluence Word of Mouth , Brand Image , and Physical Evidence Consumer Satisfaction and Purchase Decision of Madura Tuna Fish Petis in Pamekasan*. 4(1), 157–168. <https://doi.org/10.55299/ijec.v4i1.1234>
- Wenhua et al. (2025). *How does word of mouth affect customer satisfaction ?* 3(June 2015), 393–403. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2014-0139>
- Wicaksana, B. S., Wibowo, K., & Soedarsono, S. (2024). Analisis Kebutuhan dan Ketersediaan Ruang Parkir Pada Pusat Perbelanjaan Studi Kasus: Rita Pasaraya Supermall Purwokerto. *Innovative: Journal Of Social Science*

Research, 4(3), 14895–14909.

Widagdo, A. B. (2020). *ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WORD OF MOUTH AYAM GEPREK DON*. 2507(February), 1–9.

Widyaningtyas, D. O., Niaga, A., & Malang, P. N. (2023). *PENGARUH WORD OF MOUTH (WOM) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA CUCI SEPATU DI SEBELUM MELANGKAH KABUPATEN MALANG*. 7–12.

Woro et al. (2024). *The Effect of Service Quality , Consumer Perceptions , and Facilities on Consumer Satisfaction : Case study in Indonesia*. 6798(27), 652–663.

Zahra & Nidia. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Suko Kopi Padang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(3), 1–15.
<https://doi.org/10.55606/jempper.v2i3.1977>

Zarina et al. (2025). *The Effect Of Facilities And Service Quality On Consumer Satisfaction In Algifari Housing Residents In Enrekang District*. 5(1), 310–314.

<https://www.ritapasaraya.co.id/rita-pesan-antar.html> Diakses pada Jum'at 30 Mei 2025.

<https://vt.tiktok.com/ZSyqmBXdQ/> Diakses pada Jum'at 7 November 2025.

<https://vt.tiktok.com/ZSyqjNkjK/> Diakses pada Jum'at 7 November 2025.