

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahri, Fichri, Ahmad Fadli, Ester Hervina Sihombing, Rosita Septiani, and Sabaruddin Chaniag. *Relevansi Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol*. Edited by Nia Duniawati. Adanu Abimata, 2023.
- Ali, Enjang Yusup, Munir, Johar Permana, and Dedy Achmad Kurniady. *Model Enterprise Architecture (EA) Untuk Perguruan Tinggi Bermutu*. Bandung: Indonesia Emas Group, 2024.
- Damiati, Luh Masdarini, Made Suriani, Ni Desak Made Sri Adnyawati, Cok Istri Raka Marsiti, Ketut Widiartini, and Made Diah Angendari. *Perilaku Konsumen*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2019.
- Dokumen PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.
- Fadhli, Khotim, and Nia Dwi Pratiwi. "Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 2 (2021): 603–612.
- Finthariasari, Meilaty, Sri Ekowati, and Roy Krisna. "Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 8, no. 2 (July 30, 2020): 149–159.
- Hadi, Mas Purnomo, Andrio Himawan Wahyu Aji, Thoriq Abdul Hakim, Dwi Onikencanawati, and Arief Setiawan. "PLUT Dorong UMKM Jatim Naik Kelas." *Media Info KUMM Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah*. Sidoarjo: Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur, 2020.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Haryoko, Ugeng Budi, Veta Lidya Delimah Pasaribu, and Ardiyansyah Ardiyansyah. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer)." *POINT* 2, no. 1 (June 15, 2020).

- Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method)*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
- Huwae, Victor E., and Walter Tabelessy. *Perilaku Konsumen*. Pasaman Barat: Azka Pustaka, 2025.
- Ibrahim, Muhammad Buchori, Fifian Permata Sari, Lalu Puji Indra Kharisma, Indra Kertati, Putu Artawan, I Gede Iwan Sudipa, Peran Simanihuruk, et al. *Metodologi Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan Dan Referensi)*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Indah Handaruwati. “Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten.” *Jurnal Bisnisman : Riset Bisnis dan Manajemen* 3, no. 2 (September 9, 2021): 16–33.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Irawati, Siti Anugrah. *Ekonomi Kreatif Dan UMKM Kuliner Pendongkrak Ekonomi Rakyat*. Malang: Media Nusantara Creative, 2023.
- Jalaludin, Jojo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten.” *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 1, no. 2 (May 1, 2021): 40–48.
- Kasinem, Kasinem. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, no. 4 (December 31, 2020): 329.
- Kiling, Kristia Grisella, Silvy L. Mandey, and Imelda W.J. Ogi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan Utara.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10, no. 2 (April 28, 2022).
- Oliver, Richard L. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.” *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (November 1980): 460.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future.” *Journal of Marketing* 49 (1985): 41–50.
- Pramesti, Detika Yossy, Sri Widyastuti, and Dian Riskarini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Promosi E-Commerce Terhadap

- Kepuasan Konsumen Shopee.” *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila* 1, no. 1 (March 8, 2021): 27–39.
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: Wade Group, 2016.
- Qur'an Kemenag. *Al-Quran Surat Al-Ma,Idah: 2*. Jakarta: Lajnah Pentashihan mushaf Al-Qur'an, 2022.
- Ratnasari, Desi. *Strategi Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Group, 2023.
- Riadi, Muhammad, Jeni Kamase, and M. Mapparenta. “Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin).” *Journal of Management Science (JMS)* 2, no. 1 (January 28, 2021): 41–60.
- Risma Yanti, and Lilis Suryani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.” *JAPB* 7, no. 1 (June 4, 2024): 716–734. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/1013>.
- Riyanto, Slamet, and Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Bojonegoro: KBM Indonesia, 2021.
- Salbila, Salsha, and Surti Wardani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia Cabang Pamulang.” *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation* 3, no. 1 (January 2025): 373–385.
- Sekaran, Uma, and Roger Bougie. *Research Methods for Business A Skill-Building Approach*. 7th ed. United Kingdom: John Wiley & Sons, 2016.
- Shukla, Anuja, Anubhav Mishra, and Yogesh K Dwivedi. *Expectation Confirmation Theory: A Review*. Edited by S Papagiannidis. TheoryHub Book, 2024.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Akuntansi UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)*. 1st ed. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020.
- Swarjana, I Ketut. *Populasi-Sampel, Teknik Sampling Dan Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2022.

- Tambunan, Cirprandy Riopaldo. "Kontribusi UMKM Dalam Perekonomian Indonesia." Jakarta, June 2023. Accessed May 8, 2025. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/lubuksikaping/id/data-publikasi/artikel/3134-kontribusi-umkm-dalam-perekonomianindonesia.html>.
- Tea, Maria Dolorosa, Medinal, and Gayatria Oktalina. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Lansia Di Panti Bhaki Kasih Siti Anna Pangkalpinang." *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis* 7, no. 2 (November 1, 2020): 20–28. <https://e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/31>.
- Umar, Marian, Harlindah Harniati Arfan, and Asri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar." *Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia (JPMI)* 2, no. 2 (April 11, 2023): 188–197.