

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Nadapdap, Evelin Engelina

2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Batam Hilir

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/629>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. AIR BATAM HILIR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

EVELIN ENGELINA NADAPDAP
NPM : 210110031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIR
BATAM HILIR



Disahkan Oleh

Ketua Program Studi



Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

Disahkan Oleh

Pembimbing

Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIR BATAM HILIR

EVELIN ENGELINA NADAPDAP
NPM: 210110031



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 06 Juli 2025

SUSUNAN TIM PENGUJI

Pengaji I

Pengaji II

Darwis Tamba
Darwis Tamba, S.E., M.Si
NIDN : 0103056691

Dr. G. Pandapotan Sitompul
Dr. G. Pandapotan Sitompul, MM
NIDN : 01042116401

[Signature]
Ketua Penguji

[Signature]
Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002



Dr. Kornel Munthe
NIDN : 0136096702



Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIR
BATAM HILIR**

EVELIN ENGELINA NADAPDAP

NPM: 210110031

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 03 Juli 2025



Disahkan Oleh

Ketua Program Studi

Disahkan Oleh

Pembimbing

Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIR BATAM HILIR**

**EVELIN ENGELINA NADAPDAP
NPM: 210110031**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 03 Juli 2025

SUSUNAN TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

**Darwis Tamba, S.E.,M.Si
NIDN : 0103056601**

**Dr. Ir. Pandapotan Sitompul, MM
NIDN : 0412116401**

Ketua Penguji

**Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002**

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

**Dr. Kornel Munthe
NIDN : 0130096702**

**Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002**

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Evelin Engelina Nadapdap

NPM : 210110031

Program Studi : Manajemen

Jenjang Program : Strata Satu

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Batam Hilir.

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan plagiat, baik Sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 03 Juli 2025
Peneliti

Evelin Engelina Nadapdap
Npm: 210110031

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Evelin Engelina Nadapdap
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Batam, 20 April 2003
4. Agama : Katolik
5. Nama Ayah : Poncus Nadapdap
6. Nama Ibu : Hotni Parapat
7. Alamat Orangtua : Batu Aji Kav. Baru
8. Alamat Penulis : Asrama Putri Unika
9. Nomor HP : 081268359962

II. Riwayat Pendidikan

1. 2009 – 2015 : SD Tunas Baru Jin Seung Batam
2. 2015 – 2018 : SMP Tunas Baru Jin Seung Batam
3. 2018 – 2021 : SMAN 5 Batam
4. 2021 – 2025 : Universitas Katolik Santo Thomas Medan
5. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dari Universitas Katolik Santo Thomas Tahun 2025

ABSTRAK

EVELIN ENGELINA NADAPDAP, 210110031, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIR BATAM HILIR

Dosen Pembimbing: Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Batam Hilir. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian yakni kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Air Batam Hilir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah quota sampling. Peneliti mengolah data dengan aplikasi spss versi 25. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linear berganda dengan hasil persamaan $KK = 19,868 + 0,260KP + 0,236K + e$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Batam Hilir nilai t_{hitung} sebesar $22,895 > t_{tabel} 1,660$. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Batam Hilir nilai t_{hitung} sebesar $5,473 > t_{tabel} 1,660$. Dalam hasil uji F dimana $F_{hitung} 290,746 > F_{tabel} 3,09$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,00 < \alpha (0,05)$ artinya kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Batam Hilir. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,830 sama dengan 83,0%, kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan konsumen pada PT. Air Batam Hilir. Koefisien determinasi ($R Square$) sebesar 0,690 artinya kepuasan konsumen pada PT. Air Batam Hilir dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 69,0%. Sedangkan 31,0% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

EVELIN ENGELINA NADAPDAP, 210110031, THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CONSUMER SATISFACTION AT PT. AIR BATAM HILIR

Supervisor : Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM

This study aims to determine the effect of service quality and trust on consumer satisfaction at PT. Air Batam Hilir. This study is a quantitative study using a research instrument, namely a questionnaire with a sample of 100 respondents. Respondents in this study were consumers of PT. Air Batam Hilir. The sampling technique used was quota sampling. Researchers processed data with the SPSS version 25 application. The data analysis technique used was multiple linear analysis with the results of the equation $KK = 19,868 + 0,260KP + 0,236K + e$. Service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at PT. Air Batam Hilir, the $t_{\text{value}} 22.895 > t_{\text{table}} 1.660$. Trust has a positive and significant effect on consumer satisfaction at PT. Air Batam Hilir, the t_{value} is $5.473 > t_{\text{table}} 1.660$. From the result of the F test where $F_{\text{count}} 290.746 > F_{\text{table}} 3.09$ with a significant level of $0.00 < \alpha (0.05)$ means that service quality and trust have a significant effect on consumer satisfaction at PT. Air Batam Hilir. The coefficient of determination (R^2) value of 0.830 is equal to 83.0%, service quality and trust have a strong relationship with consumer satisfaction at PT. Air Batam Hilir. The coefficient of determination (R Square) of 0.690 means that consumer satisfaction at PT. Air Batam Hilir can be explained by service quality and trust by 69.0%. While the other 31.0% can be explained by other factors such as those not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Trust and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga di dalam kasih penyertaanNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Batam Hilir’**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa moril ataupun material. Penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Ibu Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia dan mengarahkan, serta memberikan masukan, saran dan perbaikan kepada penulis selama Menyusun skripsi ini.
4. Ibu Esli Silalahi, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

5. Bapak Darwis Tamba, SE, M.Si, selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ir. Pandapotan Sitompul, MM, selaku dosen penguji dua yang telah memberikan banyak masukan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan pegawai pada Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara Medan yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, Bapak Poncus Nadapdap dan Ibu Hotni Parapat, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, segala pengorbanan, doa dan ketulusan yang diberikan. Bapak dan mama selalu senantiasa memberikan yang terbaik, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Segala perjalanan hidup yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggungjawab, selalu berjuang dan mandiri. Besar harapan penulis semoga bapak dan mama selalu sehat, Panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih dimasa yang akan datang.
9. Kepada abang dan adik penulis, Fidelis Nadapdap dan Huberta Nadapdap, terimakasih sudah selalu memberikan dukungan, doa sehingga dapat

menyelesaikan skripsi ini sampai akhir. Mari kita saling mendukung dan bersama-sama tumbuh menjadi abang dan adik yang kompak.

10. Kepada sahabat-sahabat penulis, Anasthasya Gultom, Sonia Gultom dan Heni Sinambela, terimakasih telah menjadi sahabat dan keluarga di asrama yang hangat, kompak, dan menyenangkan. Senang dan sedih telah kita lalui bersama, ada banyak kenangan dan cerita yang telah kita buat di asrama. Meskipun setelah ini akan menjalani kehidupan masing-masing yang berbeda, kesibukan yang berbeda dan berada di kota yang berbeda, semoga pertemanan ini selalu terjaga selamanya.

11. *Last but not least*, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha dan berjuang, serta ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Terimakasih sudah tetap berjalan di jalan Tuhan dan melibatkan Tuhan dalam segala hal di tengah kepahitan yang menekan untuk menyerah. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyanggah gelar S.E tepat waktu dan menjadi acuan untuk terus melakukan hal yang lebih membanggakan lainnya. Bagaimana kehidupanmu selanjutnya, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran dari seluruh pihak yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan bimbingan yang telah diterima

penulis. Penulis juga mengharapkan semoga penelitian ini bermanfaat bagi banyak orang semoga Tuhan menyertai kita semua.

Medan, 2025

Penulis

Evelin Engelina Nadapdap

210110031



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.1 Konsep Pemasaran	10
2.1.2 Fungsi Pemasaran	12

2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	14
2.3.1 Karakteristik Jasa	15
2.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.4.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.5 Kepercayaan	22
2.5.1 Pengertian Kepercayaan	23
2.5.2 Manfaat Kepercayaan.....	24
2.5.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	24
2.5.4 Indikator Kepercayaan	25
2.6 Kepuasan Konsumen.....	26
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	26
2.6.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	27
2.6.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..	29
2.6.4 Indikator Kepuasan Konsumen	30
2.7 Kerangka Berpikir	31
2.7.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.7.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	32

2.7.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.7.4 Skema Kerangka Berpikir	34
2.8 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Skala Pengukuran Variabel	38
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.7 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.1 Uji Normalitas	40
3.7.2 Uji Multikolinearitas	40
3.7.3 Uji Heteroskedasitas	41
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.9 Uji Hipotesis	42
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	42
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	43
3.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1 Sejarah PT. Air Batam Hilir	45
4.1.2 Visi dan Misi PT. Air Batam Hilir	47
4.1.3 Logo PT. Air Batam Hilir	48
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Air Batam Hilir	48
4.2 Karakteristik Responden	53
4.3 Tanggapan Responden	54
4.3.1 Kualitas Pelayanan	54
4.3.2 Kepercayaan	58
4.3.3 Kepuasan Konsumen	60
4.4 Hasil Penelitian	62
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Parsial	62
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan	66
4.5 Uji Asumsi Klasik	67
4.5.1 Uji Normalitas	67
4.5.2 Uji Multikolinearitas	69
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.7 Uji Hipotesis	73
4.7.1 Uji t (Parsial)	73
4.7.2 Uji F (simultan)	74
4.8 Koefisien Determinasi	75

4.9 Pembahasan	76
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Batam Hilir.	76
4.9.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Batam Hilir	77
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Batam Hilir.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen PT. Air Batam Hilir	5
Tabel 3.1 <i>Quota Sampling</i>	36
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 3.3 Skala Likert	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan	58
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.6 Case Processing Summary	62
Tabel 4.7 Reliability Statistics	63
Tabel 4.8 Item-Total Statistics	63
Tabel 4.9 Case Processing Summary	63
Tabel 4.10 Reliability Statistics	64
Tabel 4.11 Item-Total Statistics	64
Tabel 4.12 Case Processing Summary	64
Tabel 4.13 Reliability Statistics	65
Tabel 4.14 Item-Total Statistics	65
Tabel 4.15 Case Processing Summary	66
Tabel 4.16 Reliability Statistics	66
Tabel 4.17 Item-Total Statistics	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.22 Hasil Uji t	74
Tabel 4.23 Hasil Uji F	75
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penulis	34
Gambar 4.1 Logo PT. Air Batam Hilir	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)	68
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (Grafik P-Plot)	68



DAFTAR LAMPRAN

No	Nama Lampiran
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Petunjuk Pengisian Kuesioner
3.	Jawaban Responden



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan dengan saling menciptakan sebuah penawaran dan saling bertukar sesuatu yang bernilai kepada pihak lain. Pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting dalam kegiatan usaha dan untuk keberlangsungan hidup perusahaan atau bisnis agar mendapat tujuan yang diinginkan. Hal ini merupakan proses kegiatan atau usaha yang menghubungkan antara perusahaan atau produsen dengan konsumen sebagai pemakai produk.

Pemasaran dimulai dengan pemenuhan kebutuhan manusia yang kemudian bertumbuh menjadi keinginan manusia. Menghadapi kondisi persaingan yang semakin ketat perusahaan selalu berusaha menerapkan strategi-strategi baru agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Perusahaan tidak hanya dapat menjual barang saja, tetapi perlu melakukan pembeda dari produk yang dijual yaitu dengan menawarkan jasa atau layanan dengan strategi yang menarik. Jasa merupakan suatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk digunakan serta dapat memuaskan konsumen yang membutuhkan jasa tersebut. Pada dasarnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa lebih banyak berinteraksi langsung dengan para pelanggannya. Pemasaran jasa menekankan pada aspek intangible seperti pengalaman, kepercayaan, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Assauri, S. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Alma, B. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: Alfabeta
- Chandra, T. (2020). *Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Firmansyah, Anang (2019), *Pemasaran Produk dan Merek: Planning & Strategy*. Cetakan Pertama. Jakarta : CV. Penerbit Qiara Media
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, R. (2018). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- (2021). *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan*. Pekalongan. PT. Nasya Expanding Management.
- Kotler & Keller.(2020). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 15. PT.Indeks, Jakarta.
- , Philip dan Gary Armstrong.(2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 9. Jakarta: Erlangga.
- , Philip dan Gary Armstrong.(2017). *Pemasaran*, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarwan.(2015). *Pemasaran Strategik, Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan (Ke-1)*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

-----,(2019).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suparyanto dan Rosad. (2018). *Manajemen Pemasaran*. In Media. Bogor

Swastha.(2008). *Manajemen Pemasaran*.Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada

Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran (Edisi Keempat). In Yogyakarta: CV Andi Offset.

----- & Diana.(2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: AndiYogyakarta.

Utami, Christina (2006). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Salemba Empat, Jakarta.

JURNAL

Anwar, Andi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)*, 19(2), 143-159.

Yosepha, Sri. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39-50.

Kasinem, K. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339..

Radiarti, Salma'A., et al. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *JUTRANIS*, 1(02), 1-14.

Syahrian, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al Iidara Balad*, 5(1), 31-35.