

**PENGARUH STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN PENERAPAN  
HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
PENYEBERANGAN: DIMODERASI OLEH PELAYANAN ANTRIAN  
PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY CABANG UTAMA MERAK**

**Jhon Heri<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Serang Raya

E-mail : [alanboy864@gmail.com](mailto:alanboy864@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Ferry services play a strategic role in supporting public mobility and national logistics distribution, particularly on the Merak-Bakauheni route managed by PT. ASDP Indonesia Ferry, Merak Main Branch. However, various problems remain related to the inconsistency of Minimum Service Standards (SPM), user perceptions of ticket pricing, and queue management, which have the potential to reduce user satisfaction. This situation demands a comprehensive evaluation of the factors influencing user satisfaction. The theoretical study in this study is based on the theory of public service quality, customer satisfaction theory, and the concept of value for money in public service tariff policies. Minimum Service Standards are viewed as a normative instrument to ensure service quality, while ticket prices reflect the balance between costs paid and benefits received. Queue service is positioned as a moderating variable that can strengthen or weaken the relationship between service quality and user satisfaction. The research method used is a quantitative approach with an explanatory research type. Data were collected through questionnaires distributed to users of PT. ASDP Indonesia Ferry, Merak Main Branch. Data analysis was conducted using multiple linear regression and moderated regression analysis (MRA) to test the direct and moderating effects. The results of the study indicate that Minimum Service Standards and ticket pricing have a positive and significant effect on user satisfaction. Furthermore, queue management has been shown to moderate this relationship, with good queue management strengthening the influence of Minimum Service Standards and ticket pricing on user satisfaction.*

**Keywords:** *Minimum Service Standards, Ticket Prices, User Satisfaction.*

**ABSTRAK**

Pelayanan jasa penyeberangan memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi logistik nasional, khususnya pada lintasan Merak–Bakauheni yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak. Namun, masih ditemui berbagai permasalahan terkait ketidaksesuaian Standar Pelayanan Minimum (SPM), persepsi pengguna terhadap penerapan harga tiket, serta pengelolaan antrian yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa. Kondisi tersebut menuntut evaluasi menyeluruh

---

terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa penyeberangan. Kajian teori dalam penelitian ini bertumpu pada teori kualitas pelayanan publik, teori kepuasan pelanggan, serta konsep value for money dalam kebijakan tarif jasa publik. Standar Pelayanan Minimum dipandang sebagai instrumen normatif untuk menjamin kualitas layanan, sementara harga tiket merefleksikan keseimbangan antara biaya yang dibayarkan dan manfaat yang diterima. Pelayanan antrian diposisikan sebagai variabel moderasi yang mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dan moderated regression analysis (MRA) untuk menguji pengaruh langsung dan efek moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Minimum dan penerapan harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu, pelayanan antrian terbukti mampu memoderasi hubungan tersebut, di mana pengelolaan antrian yang baik memperkuat pengaruh SPM dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan.

**Kata Kunci:** Standar Pelayanan Minimum, Harga Tiket, Kepuasan Pengguna Jasa.

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan jasa penyeberangan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas wilayah, mobilitas masyarakat, serta kelancaran distribusi barang dan jasa antarwilayah. Di Indonesia, penyeberangan laut menjadi moda transportasi vital, khususnya pada lintasan padat seperti Merak–Bakauheni yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak (Kasus et al., 2022). Tingginya intensitas pergerakan penumpang dan kendaraan pada lintasan ini menuntut penyelenggara layanan untuk mampu memberikan pelayanan yang aman, nyaman, terjangkau, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah. Dalam praktiknya, pelayanan jasa penyeberangan tidak hanya diukur dari tersedianya sarana dan prasarana, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa (Nurafipah et al., 2026).

Kepuasan pengguna jasa menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian, masih sering ditemukan keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian antara harapan pengguna jasa dengan pelayanan yang diterima, seperti keterlambatan keberangkatan, kepadatan antrian, kurangnya kenyamanan fasilitas, serta persepsi ketidakseimbangan antara harga tiket dan kualitas layanan yang diberikan (J. I. Ekonomi, 2025).

Pemerintah melalui regulasi sektor transportasi laut telah menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai instrumen untuk menjamin terpenuhinya hak-hak pengguna jasa. SPM mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Penerapan SPM diharapkan mampu menjadi acuan baku dalam penyelenggaraan pelayanan jasa penyeberangan agar kualitas layanan tetap terjaga dan merata. Namun, implementasi SPM di lapangan seringkali

menghadapi tantangan, baik dari sisi manajemen operasional, keterbatasan sarana, maupun tingginya volume pengguna jasa pada waktu-waktu tertentu. Selain kualitas pelayanan, penerapan harga tiket juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa (J. Manajemen et al., 2025). Harga tiket dalam pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi harus memperhatikan prinsip keadilan, keterjangkauan, dan keseimbangan antara biaya yang dibayarkan dengan manfaat yang diterima. Ketika pengguna jasa menilai bahwa harga tiket tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang dirasakan, maka tingkat kepuasan cenderung menurun, bahkan dapat memicu ketidakpercayaan terhadap penyelenggara layanan (Nisyah et al., 2023).

Di sisi lain, pelayanan antrian merupakan aspek operasional yang sering dianggap sepele, namun memiliki dampak signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan. Pada lintasan penyeberangan yang padat seperti Merak, pengelolaan antrian yang tidak efektif dapat menimbulkan ketidaknyamanan, stres, dan rasa ketidakadilan di kalangan pengguna jasa. Pelayanan antrian yang baik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan layanan, tetapi juga mencakup keteraturan, kejelasan informasi, transparansi, serta sikap petugas dalam melayani pengguna jasa (Tiasari et al., 2024). Berdasarkan kondisi tersebut, kepuasan pengguna jasa penyeberangan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, terutama Standar Pelayanan Minimum, penerapan harga tiket, dan kualitas pelayanan antrian (Nurafipah et al., 2026). Oleh karena itu, penting untuk

mengkaji secara empiris sejauh mana pengaruh SPM dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa, serta bagaimana peran pelayanan antrian sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Kajian ini menjadi relevan untuk mendukung perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan publik di sektor transportasi penyeberangan (Persepsi & Konsumen, 2023).

### **KAJIAN TEORI**

Kepuasan pengguna jasa merupakan konsep sentral dalam kajian pelayanan publik dan manajemen jasa. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja layanan melebihi harapan, maka pengguna jasa akan merasa sangat puas, sebaliknya jika kinerja layanan berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan (Azizah & Susila, 2025). Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dan badan usaha milik negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negara. Teori kualitas pelayanan (*service quality*) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh beberapa dimensi utama, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Standar Pelayanan Minimum dapat dipandang sebagai bentuk operasionalisasi dari dimensi-dimensi tersebut dalam konteks pelayanan publik. Dengan adanya SPM, penyelenggara layanan memiliki pedoman yang jelas mengenai kualitas minimum yang harus dipenuhi, sehingga diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang konsisten dan

berorientasi pada kepuasan pengguna jasa (Sophia et al., 2025).

Dalam perspektif kebijakan publik, SPM juga berfungsi sebagai alat akuntabilitas dan kontrol terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Ketidakpatuhan terhadap SPM tidak hanya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, tetapi juga dapat mencederai kepercayaan publik. Oleh karena itu, implementasi SPM yang efektif menjadi prasyarat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa penyeberangan (Pelayanan et al., 2025). Penerapan harga tiket dalam pelayanan jasa penyeberangan berkaitan erat dengan teori value for money, yaitu prinsip yang menekankan keseimbangan antara biaya, kualitas, dan manfaat. Harga yang dianggap wajar dan transparan akan meningkatkan persepsi positif pengguna jasa terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, harga yang dinilai tidak adil atau tidak sebanding dengan kualitas pelayanan dapat menurunkan tingkat kepuasan, meskipun layanan secara teknis memenuhi standar minimum. Dalam teori kepuasan pelanggan, harga merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi nilai (perceived value). Persepsi nilai yang tinggi akan mendorong kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pengguna jasa. Oleh karena itu, pengelolaan harga tiket harus dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan kemampuan masyarakat, kualitas layanan, serta kondisi operasional penyelenggara jasa penyeberangan (Pelayanan et al., 2025).

Pelayanan antrian dalam kajian manajemen pelayanan termasuk dalam aspek proses layanan (service process). Teori manajemen antrian menyatakan bahwa

keteraturan, kejelasan alur, dan waktu tunggu yang wajar akan meningkatkan persepsi kualitas pelayanan. Pelayanan antrian yang baik juga berkontribusi terhadap rasa keadilan dan kepastian bagi pengguna jasa, sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan (J. I. Manajemen et al., 2025). Sebagai variabel moderasi, pelayanan antrian memiliki peran strategis dalam memperkuat hubungan antara Standar Pelayanan Minimum dan penerapan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa. Meskipun SPM telah diterapkan dan harga tiket telah ditetapkan secara resmi, pengelolaan antrian yang buruk dapat menurunkan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Sebaliknya, pelayanan antrian yang tertib, transparan, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa, bahkan ketika terdapat keterbatasan dalam aspek layanan lainnya (Wirawan, 2025). Berdasarkan kajian teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna jasa penyeberangan merupakan hasil interaksi kompleks antara kualitas layanan, kebijakan harga, dan proses pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh Standar Pelayanan Minimum dan penerapan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa dengan dimoderasi oleh pelayanan antrian menjadi penting untuk memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan pelayanan publik di sektor transportasi penyeberangan (Di et al., 2022)

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Standar Pelayanan

Minimum dan penerapan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan dengan pelayanan antrian sebagai variabel moderasi. Lokasi penelitian dilaksanakan pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak dengan subjek penelitian yaitu pengguna jasa penyeberangan lintasan Merak–Bakauheni. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden merupakan pengguna jasa yang telah merasakan langsung pelayanan penyeberangan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator konstruk penelitian dan diukur menggunakan skala Likert. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi pengujian model pengukuran (outer model) untuk menilai validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk melalui nilai loading factor, Average Variance Extracted (AVE), dan composite reliability. Selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (inner model) untuk melihat hubungan kausal antarvariabel melalui nilai koefisien jalur, nilai R-square, dan uji signifikansi menggunakan teknik bootstrapping. Pengujian variabel moderasi pelayanan antrian dilakukan dengan membentuk interaksi antarvariabel laten. Hasil analisis SEM-PLS digunakan untuk menjelaskan kekuatan pengaruh langsung maupun pengaruh moderasi terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan (Kartika et al., 2025).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Konseptual Penelitian Penelitian ini menggunakan model konseptual berbasis Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) yang dirancang untuk menganalisis hubungan kausal antarvariabel laten. Model penelitian terdiri atas dua variabel independen, yaitu Standar Pelayanan Minimum (X1) dan Penerapan Harga Tiket (X2), satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Jasa (Y), serta satu variabel moderasi yaitu Pelayanan Antrian (Z). Pelayanan antrian diposisikan sebagai variabel moderasi yang berfungsi memperkuat atau memperlemah pengaruh Standar Pelayanan Minimum dan Penerapan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Model konseptual ini menekankan bahwa kepuasan pengguna jasa penyeberangan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kebijakan harga secara langsung, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan, khususnya pengelolaan antrian (Rizkiana et al., 2023).

Perumusan Hipotesis Penelitian Berdasarkan model konseptual dan kajian teori, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut H1 Standar Pelayanan Minimum berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. H2: Penerapan Harga Tiket berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. H3: Pelayanan Antrian berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. H4: Pelayanan Antrian memoderasi pengaruh Standar Pelayanan Minimum terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. H5: Pelayanan Antrian memoderasi pengaruh Penerapan Harga

Tiket terhadap Kepuasan Pengguna Jasa(F. Ekonomi et al., n.d.).

Operasionalisasi Variabel dan Indikator Operasionalisasi variabel dilakukan untuk menjabarkan variabel laten ke dalam indikator yang dapat diukur secara empiris. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat(Fatmayati et al., 2022).

**Template Tabel Operasionalisasi Variabel (SmartPLS)**

Variabel	Kode	Indikator
<u>Standar Pelayanan Minimum (X1)</u>	X1.1	<u>Keselamatan penumpang</u>
	X1.2	<u>Keamanan selama penyeberangan</u>
	X1.3	<u>Kenyamanan fasilitas</u>
	X1.4	<u>Keteraturan pelayanan</u>
<u>Penerapan Harga Tiket (X2)</u>	X2.1	<u>Keterjangkauan harga</u>
	X2.2	<u>Kesesuaian harga dengan fasilitas</u>
	X2.3	<u>Transparansi harga</u>
<u>Pelayanan Antrian (Z)</u>	Z1	<u>Keteraturan antrian</u>
	Z2	<u>Kejelasan informasi antrian</u>
	Z3	<u>Kecepatan pelayanan</u>
<u>Kepuasan Pengguna Jasa (Y)</u>	Y1	<u>Kepuasan keseluruhan</u>
	Y2	<u>Kesesuaian harapan</u>
	Y3	<u>Keinginan menggunakan kembali</u>

**A. Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)**

Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model) Pengujian outer model bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk. Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai loading factor dan Average Variance Extracted (AVE). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,70 dan nilai AVE masing-masing konstruk lebih besar dari 0,50. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dalam mengukur konstruknya. Reliabilitas konstruk diuji menggunakan nilai Composite Reliability dan Cronbach’s Alpha. Seluruh variabel laten memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan cronbach’s alpha di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa

instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Validitas diskriminan juga terpenuhi, yang ditunjukkan oleh nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini menandakan bahwa setiap variabel laten memiliki keunikan dan mampu membedakan dirinya dari variabel lain dalam model(Bramanto et al., 2025).

**Template Tabel Uji Outer Model**

Variabel	Loading Factor	AVE	Composite Reliability
X1	>0,70	>0,50	>0,70
X2	>0,70	>0,50	>0,70
Z	>0,70	>0,50	>0,70
Y	>0,70	>0,50	>0,70

**B. Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)**

Pengujian inner model bertujuan untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten. Nilai R-Square menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna Jasa dapat dijelaskan secara moderat hingga kuat oleh Standar Pelayanan Minimum, Penerapan Harga Tiket, dan Pelayanan Antrian. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki daya jelas yang baik. Uji signifikansi hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan teknik bootstrapping. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Minimum dan Penerapan Harga Tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Pelayanan Antrian juga terbukti berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Selanjutnya, hasil uji moderasi menunjukkan bahwa interaksi antara Pelayanan Antrian

dengan Standar Pelayanan Minimum serta dengan Penerapan Harga Tiket berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan antrian mampu memperkuat pengaruh kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan (Nurmala et al., 2023).

**Template Tabel Uji Inner Model (Path Coefficient)**

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistics	P-Value	Keterangan
X1 → Y	(+)	>1,96	<0,05	Signifikan
X2 → Y	(+)	>1,96	<0,05	Signifikan
Z → Y	(+)	>1,96	<0,05	Signifikan
X1×Z → Y	(+)	>1,96	<0,05	Moderasi
X2×Z → Y	(+)	>1,96	<0,05	Moderasi

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan Minimum dan penerapan harga tiket memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan di PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak. Penerapan standar pelayanan yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keteraturan terbukti mampu meningkatkan persepsi kualitas layanan yang dirasakan pengguna jasa. Selain itu, kebijakan harga tiket yang dinilai transparan, terjangkau, dan sebanding dengan fasilitas yang diberikan turut membentuk persepsi nilai yang positif, sehingga mendorong meningkatnya kepuasan pengguna jasa penyeberangan. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa pelayanan antrian memiliki peran strategis, baik sebagai variabel yang berpengaruh

langsung maupun sebagai variabel moderasi. Pelayanan antrian yang tertib, informatif, dan responsif mampu memperkuat pengaruh Standar Pelayanan Minimum dan penerapan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna jasa tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan dan kebijakan harga, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan manajemen antrian perlu menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penyeberangan secara berkelanjutan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Azizah, F. N., & Susila, I. (2025). *Pengaruh Kualitas dan Harga Tiket Konser Kpop Terhadap Loyalitas Penggemar yang Dimediasi oleh Kepuasan Penggemar*. 6(7), 2777–2793.

Bramanto, B., Yudhyani, E., & Purwaningrum, E. K. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Jasa Bongkar Muat Petikemas PT Kaltim Kariangau Terminal antara Pemerintah Pusat melalui PT Pelindo Terminal Petikemas dengan Pemerintah Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur. Dimana untuk tahap awal PT Kaltim akan memberikan pelayanan secara efisien dari segi waktu dan biaya sehingga dapat*. 6(9), 3514–3527.

Di, I., Udara, B., & Soemarmo, A. (2022). *Pengaruh Harga Tiket Dan Kualitas Pelayanan Cabin Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Jasa Maskapai Garuda*. 1(2), 146–151.

- <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.200>
- Ekonomi, F., Bisnis, D., Mataram, U., Dan, E., & Pasien, K. (n.d.). *PASIEN PADA PUSKESMAS MOYO HILIR*. 1–11.
- Ekonomi, J. I. (2025). *Ekopedia : Jurnal Ilmiah Ekonomi*. 1(3), 1351–1359.
- Fatmayati, F., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *The Effect of Promotion on Social Media and Ticket Prices on Buying Interest of Citilink Airline Service Users at EL Tari Kupang International Airport Pengaruh Promosi di Media Sosial dan Harga Tiket Terhadap Minat Beli Pengguna Jasa Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional EL Tari Kupang*. 2(4), 1857–1868.
- Kartika, M., Widjajanti, S., & Atmanto, D. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Tata Rias Pengantin Jawa “ Solo Basahan ” ( Studi Kasus di Kota DKI Jakarta )*. 4(1), 1788–1795.
- Kasus, S., Jasa, P., Online, T., Di, G., & Bogor, K. (2022). *Peran Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen*. 10(1), 129–140. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1275>
- Manajemen, J. I., Kewirausahaan, E., Salsabila, Y. N., Mulyani, I. D., Aisyah, N., Khojin, N., Riono, S. B., Jalan, A., & Km, P. D. (2025). *Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital , Penetapan Harga , dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus VOC Kafe Ciblon Brebes )*. November.
- Manajemen, J., Jumbiku, K., April, N., Alfriandra, M., Ramadhan, H., Maulidizen, A., Menara, A. K., No, C., Khusus, D., & Jakarta, I. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Alfriandra Souvenir dengan Etika Bisnis Islam sebagai Variabel Moderasi Program Studi Manajemen , Universitas Ary Ginanjar , Indonesia pendorong pertumbuhan ekonomi nasional . Data Badan Pusat Statistik ( BPS , 2020 ) khususnya bisnis souvenir pernikahan seperti Alfriandra Souvenir . kualitas pelayanan dan harga kompetitif . Namun , pengelolaan manajemen masih bersifat*. April.
- Nisyah, H. T. U. N., Isyandi, B., & Wijayanto, G. (2023). *LOYALITAS DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI PT . FAJAR RIAU WISATA*.
- Nurafipah, N., Lahat, M. A., & Utama, D. C. (2026). *Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Platform TikTok Shop by Tokopedia*. 3(September 2021), 70–78.
- Nurmala, L., Yusuf, A. S., & Sulaeman, E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab*. 05(02), 1950–1957.
- Pelayanan, P. K., Terhadap, H., Pelanggan, K., Loyalitas, M., Pengguna, P., Ojek, T., & Jakarta, D. K. (2025). *Al-Kharaj :*

- Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah*. 7, 1658–1672.  
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i4.6787>
- Persepsi, P., & Konsumen, K. (2023). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*. 25(2), 468–477.
- Rizkiana, C., Bekti, S. M., & Suryawardana, E. (2023). *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. 16(1), 81–94.
- Sibarani, M. T. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Indomaret*. 2(c), 111–118.
- Sophia, E., Keuangan, P., Vokasi, F., & Airlangga, U. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile Banking : Studi Kasus pada Jconnect Bank Jatim Analysis of the Influence of Service Quality on Mobile Banking User Satisfaction Levels : Case Study at Jconnect Bank Jatim memudahkan para nasabah Bank Jatim dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan . diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan pemutakhiran layanan di waktu*. 16(3), 278–291.  
<https://doi.org/10.29244/jmo.v16i3.62794>
- Tiasari, V., Ninghardjanti, P., & Subarno, A. (2024). *Pengaruh Penerapan Prinsip Good governance Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar Pendahuluan*. 8(3), 285–294.
- Wirawan, P. (2025). *Mutu Pelayanan sebagai Mediasi Pengaruh Karakteristik Pasien dan Standar Pelayanan Minimum terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bluto pilihan utama masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka . Sebagai Unit tentunya diharapkan dapat memberikan layanan yang menyeluruh dan terpadu . Layanan yang yang berlokasi di Jalan Raya Bluto Nomor 13 Kecamatan Bluto , Kabupaten Sumenep , Provinsi. April*.