

Pengaruh Harga Sewa dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apartemen PT Gunawangsa Merr

Jeni Ayu Tria Praneta

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda, Surabaya, Indonesia

Email: jenieayuu15@gmail.com

Nuryadi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda, Surabaya, Indonesia

Email: nuryadi.stiepemuda@gmail.com

Komarun Zaman

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda, Surabaya, Indonesia

Email: Komarunzaman55@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study was to determine the effect of rental prices and service quality on customer satisfaction at Pt Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. This study uses primary and secondary data. Data collection techniques using observation and questionnaires. The analysis technique used is quantitative. The results of this study are, Based on the results of partial hypothesis testing there is a significant effect of rental prices on customer satisfaction, and there is also a significant effect of service quality on customer satisfaction. As for simultaneously there is a significant influence of rental prices and service quality on customer satisfaction*

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

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga sewa dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah kuantitatif.

Hasil penelitian ini adalah, Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari harga sewa terhadap kepuasan pelanggan, dan juga terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari harga sewa dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga Sewa, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

LATAR BELAKANG

Perusahaan properti merupakan suatu perusahaan yang mengembangkan serta membangun suatu lahan menjadi sebuah produk properti dengan segala sarana dan prasarana yang termasuk di dalamnya seperti hunian sementara, perumahan, apartemen dan hotel. Pada saat ini sudah banyak orang yang memilih untuk tinggal dan menyewa apartemen. Apartemen ialah disebut sebagai tempat tinggal yang berada pada satu lantai bangunan bertingkat yang besar dan mewah, dilengkapi dengan berbagai fasilitas. Di Surabaya saat ini sudah banyak apartemen yang berdiri dan beberapa diantaranya populer di kalangan masyarakat. Untuk persaingan dibidang jasa persewaan apartemen semakin meningkat, tentunya harga sewa dan kualitas layanan pun pasti berbeda beda di setiap apartemen. Sehingga tiap perusahaan tentu

akan meningkatkan kualitas pelayanan dan menstabilkan harga sewanya agar meningkatkan kepuasan pelanggan.

Harga tentunya sangat menentukan kepuasan pelanggan, karena besarnya harga sewa yang ditetapkan tentu berpengaruh dari tingkat pendapatan yang dimiliki oleh pelanggan. Apabila harga sewa yang harus di bayarkan oleh calon penyewa terlampaui cukup tinggi maka akan menyebabkan pelanggan harus berfikir dua kali untuk menyewa apartemen tersebut. Sebaliknya jika biaya yang harus di bayarkan relatif murah sesuai kualitas yang ditawarkan maka pelanggan tentu akan mempertimbangkan untuk kembali menyewa apartemen tersebut. Harga yang merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang seringkali dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi konsumen dalam melakukan transaksi dan tidak bisa dikesampingkan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci kesuksesan suatu perusahaan terutama di bidang properti. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan. Apabila layanan yang diberikan dalam jasa penyewaan apartemen kurang maka konsumen enggan kembali untuk berlangganan ke tempat tersebut. Pelayanan yang baik seperti penyediaan sarana prasarana yang nyaman, penanganan keluhan yang cepat dan memberikan solusi dari keluhan tersebut.

PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr merupakan salah satu perusahaan di properti bidang apartemen di daerah kawasan Jalan Kedung Baruk, Merr. Karena adanya peningkatan jumlah peminat sewa pada tahun 2020, 2021 dan 2022 di Apartemen Gunawangsa Merr maka peneliti melakukan observasi awal untuk melihat bagaimana peminat sewa apartemen bisa meningkat apakah dikarenakan perusahaan menjaga kualitas pelayanan dan berusaha mempertahankan kepuasan pelanggannya dengan sangat baik atau sebaliknya. Saat melakukan beberapa kali survei ke beberapa apartemen seperti Apartemen Gunawangsa Merr, Apartemen Bale Hinggils, Apartemen Metropolis, peneliti menemukan bahwa di kalangan masyarakat sekitar untuk harga sewa yang ditawarkan Apartemen Gunawangsa Merr terlampaui cukup tinggi dikarenakan banyak biaya yang harus ditanggung calon penyewa yakni seperti harga sewa, deposit, service charge, tagihan listrik air dan parkir langganan, harga ini cukup mahal dibandingkan dengan beberapa apartemen yang ada di sekitar daerah Merr tersebut namun setelah diteliti lebih dalam lagi penyewa yang ada di Gunawangsa Merr masih lebih banyak daripada apartemen yang lainnya di sekitar daerah tersebut.

Dari permasalahan yang di temukan oleh peneliti mengenai harga sewa yang ditawarkan terlampau mahal dibandingkan dengan apartemen yang lainnya namun masih banyak calon penyewa lebih tertarik untuk sewa apartemen di Gunawangsa Merr daripada sewa di apartemen yang lainnya, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada pengaruh dari hal lain yakni dari segi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang ada di Apartemen Gunawangsa Merr.

KAJIAN TEORITIS

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Putra dan Suryoko (2017) harga merupakan sebuah nilai yang harus dibayar dan ditukar oleh pelanggan setelah menggunakan dan mendapatkan manfaat dari suatu produk atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016;156), Kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014;150) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja.

Hipotesis penelitian ini : H_{01} : Bahwa harga sewa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H_{a1} : Bahwa harga sewa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. H_{02} : Bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. H_{a2} : Bahwa kualitas layanan mempunyai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. H_{03} : Bahwa harga sewa dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen H_{a3} : Bahwa harga sewa dan kualitas layanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:7), Jenis penelitian ini dikatakan metode kuantitatif karena data yang digunakan dalam penelitian ini berupa angka-angka. Jenis penelitian ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Desain dalam penelitian ini berisi penjelasan terkait variabel bebas terhadap variabel terikat dijelaskan secara parsial dan simultan. Sasaran populasi penelitian adalah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang saat ini sedang menempati apartemen Gunawangsa Merr yang berjumlah 260 orang di tahun 2022. dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 158 data. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui kuesioner

(angket). Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi melalui IBM SPSS Statistics 25.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Setelah penyebaran kuesioner, pencarian hasil pada pengkajian ini dimulai pada uji instrumen terhadap 30 responden, didapat hasilnya:

Tabel

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	RHitung	RTabel	Signifikan	A	Keterangan
Harga Sewa	1	0,740	0,361	0,000	0,05	Valid
	2	0,572	0,361	0,000	0,05	Valid
	3	0,586	0,361	0,000	0,05	Valid
	4	0,685	0,361	0,000	0,05	Valid
	5	0,728	0,361	0,000	0,05	Valid
	6	0,457	0,361	0,000	0,05	Valid
Kualitas Layanan	1	0,449	0,361	0,000	0,05	Valid
	2	0,448	0,361	0,000	0,05	Valid
	3	0,418	0,361	0,000	0,05	Valid
	4	0,613	0,361	0,000	0,05	Valid
	5	0,732	0,361	0,000	0,05	Valid
	6	0,685	0,361	0,000	0,05	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,53	0,361	0,000	0,05	Valid
	2	0,69	0,361	0,000	0,05	Valid
	3	0,693	0,361	0,000	0,05	Valid
	4	0,739	0,361	0,000	0,05	Valid
	5	0,71	0,361	0,000	0,05	Valid
	6	0,568	0,361	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Tabel. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Harga Sewa	0,668	Reliabel
2	Kualitas Layanan	0,653	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan	0,737	Reliabel

Sumber : Output IBM SPSS Statistics 25

Dapat dilihat pada hasil uji validitas bahwa seluruh item pernyataan dari setiap indikator variabel dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari hasil r tabel sebesar 0,361. Kemudian, berdasarkan uji reliabilitas semua variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha > 0.60, maka kuesioner dapat dikatakan reliabel.

Kemudian, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik, dengan hasil :

Tabel. Hasil Uji Normalitas

N	158
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000
	Std. Deviation 1.23452799
Most Extreme Differences	Absolute .060
	Positive .037
	Negative -.060
Test Statistic	.060
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200

Tabel. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.226 ^a	.051	.039	1.242	2.066

Tabel. Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	20.370	1.314			
	Harga Sewa	-.094	.046	-.161	.998	1.002
	Kualitas Layanan	.112	.053	.166	.998	1.002

Tabel. Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.247	.775		.318	.751
	Harga Sewa	.036	.027	.107	1.342	.182
	Kualitas Layanan	.003	.031	.009	.107	.915

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dapat dilihat bahwa pada uji normalitas asymp. Sig. (2-tailed) 0,200 lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal. Pada uji Autokorelasi nilai d sebesar 2,066; d_L sebesar 1,7143; dan d_U sebesar 1,7656, hasilnya diperoleh $d_L < d < d_U$ atau $1,7143 < 2,066 < 1,7656$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi yang positif yang perlu perbaikan dan memenuhi prasyarat uji asumsi klasik. Sedangkan pada uji multikolinearitas harga sewa pada nilai tolerance $0,998 > 0,10$ dan VIF diperoleh nilai $1,002 < 10$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Untuk kualitas layanan diperoleh nilai tolerance $0,998 > 0,10$ dan VIF diperoleh nilai sebesar $1,002 < 10$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Dan pada uji heteroskedastisitas nilai sign yang tertera yaitu kedua variabel $> 0,05$ maka dapat diartikan tidak terjadi problematika terhadap heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda, dengan hasil :

Tabel. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.370	1.314		15.498	.000
Harga Sewa	.094	.046	.161	2.052	.042
Kualitas Layanan	.112	.053	.166	2.116	.036

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

B_1 (nilai koefisien harga sewa X_1) sebesar 0,094 menunjukkan bahwa variabel harga sewa mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang berarti bahwa setiap kenaikan sebesar 1 variabel harga sewa, maka akan mempengaruhi dan terjadi peningkatan (Y) kepuasan pelanggan sebesar 0,094. B_2 (nilai koefisien kualitas layanan X_2) sebesar 0,112 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang berarti bahwa setiap sebesar 1 variabel kualitas layanan, maka akan mempengaruhi dan terjadi peningkatan (Y) kepuasan pelanggan sebesar 0,112.

Kemudian dilanjutkan dengan Uji Hipotesis, dengan hasil :

Tabel 4.1. Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.370	1.314		15.498	.000
Harga Sewa	.094	.046	.161	2.052	.042
Kualitas Layanan	.112	.053	.166	2.116	.036

Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

Dapat disimpulkan $\text{sig} \leq \alpha$ atau $0,042 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi ada pengaruh harga sewa terhadap kepuasan pelanggan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Kemudian dapat disimpulkan $\text{sig} \leq \alpha$ atau $0,036 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr.

Tabel. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12.830	2	6.415	4.156	.017
Residual	239.277	155	1.544		
Total	252.108	157			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dapat disimpulkan $\text{sig} \leq \alpha$ atau $0,017 \leq 0,05$ maka sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi terdapat pengaruh harga sewa dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr.

Kemudian dilanjutkan dengan Uji Uji R (Koefisien Determinasi), dengan hasil :

Tabel. Uji R (Koefisien Determinasi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.226 ^a	.051	.039	1.242

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, harga sewa

Berdasarkan hasil analisis seperti yang tersaji pada tabel Uji R (Koefisien Determinasi) diketahui bahwa nilai r sebesar 0,051 atau 5,1%. Hal ini berarti variabel harga sewa dan kualitas layanan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr Surabaya memberikan kontribusi 5,1%

terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 94,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh harga sewa (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan dengan hasil signifikan 0,042 yang dibandingkan dengan dengan tingkat $\alpha = 5\%$ yang dapat dijelaskan bahwa variabel harga sewa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah dibagikan, untuk variable harga sewa responden tertinggi berjumlah 109 dengan persentase 69% memilih setuju (S) dengan pernyataan harga sewa apartemen sangat terjangkau. Hal ini sesuai dengan kondisi lapangan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr yang memiliki harga sewa apartemen terjangkau. Hanya dengan membayar harga sewa unit, deposit dan service charge, Pelanggan sudah bisa menikmati seluruh fasilitas, sarana dan prasarana yang telah disediakan.

2. Pengaruh kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan pada tabel 4.15 dengan hasil signifikan 0,036 yang dibandingkan dengan dengan tingkat $\alpha = 5\%$ yang dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah dibagikan, untuk variable kualitas layanan responden tertinggi berjumlah 86 dengan persentase 54% memilih setuju (S) dengan pernyataan karyawan memberikan pelayanan secara professional pada konsumen. Hal ini sesuai dengan kondisi lapangan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr yang memiliki karyawan yang professional saat melayani pelanggan saat dibutuhkan. Contohnya saat pelanggan membutuhkan bantuan maka karyawan di apartemen tersebut memberikan bantuan dengan sigap dan tanggap.

3. Pengaruh harga sewa (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan pada tabel 4.15 pengaruh harga sewa (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan hasil signifikan 0,042 yang dibandingkan dengan dengan tingkat $\alpha = 5\%$, dan pengaruh kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan hasil signifikan 0,036 yang dibandingkan dengan dengan tingkat $\alpha = 5\%$, sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel harga sewa dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan di PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Dan berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah dibagikan, untuk variable

kepuasan pelanggan responden tertinggi berjumlah 89 dengan persentase 56% memilih sangat setuju (SS) dengan pernyataan pelanggan berminat untuk menyewa apartemen kembali. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh dari harga sewa dan kualitas layanan yang baik membuat pelanggan merasa puas menyewa di Apartemen Gunawangsa Merr sehingga berminat menyewa kembali apartemen tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pengaruh signifikan harga sewa terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Yang kedua adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Dan yang terakhir adanya pengaruh secara simultan harga sewa dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Saran Perusahaan diharapkan dapat menerima kritik dan saran dari pelanggan dan memberikan solusi yang terbaik bagi pelanggan perusahaan. Kemudian perusahaan diharapkan dapat memberikan ruangan atau gedung yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, misalnya ruangan yang layak, bersih ataupun nyaman dan bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah jumlah sampel sehingga data yang diperoleh tidak terbatas. Dan menambahkan variabel yang berbeda serta dapat juga menambah jumlah variabel untuk mengetahui apakah variabel lainnya juga dapat berpengaruh secara signifikan ataupun tidak signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, A. (2021). Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk - Produk Bear Brand. Repository STEI. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, 2013, 28.
- Bangga Herlambang. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Di Latansa Futsal Pekanbaru. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 12–26.
- Faridatunniswah, A. (2018). Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pustakawan Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang. Jurnal Pendidikan, 1, 22.
- Hariono, R., & Marlina, M. A. E. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Star Motor Carwash. Performa, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.37715/jp.v6i1.1904>
- Lestari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 10.
- Lina Sari Situmeang. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. Program Study

Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- Pane, D. N., Fikri, M. EL, & Ritonga, H. M. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 9(1), 1–11. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pekik Yudawan Pramuditya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pelanggan Power Futsal. February, 6.
- Ramadhani, S. V., & Hendriyani, C. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. JKS Realty Bandung. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 6(1), 45. <http://jurnal.asmtb.ac.id/index.php/jsab/article/view/273>
- SA, M., & Ekawati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Apartemen Green Bay di Jakarta Utara. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 17(1), 104–119. <https://doi.org/10.36769/asy.v17i1.67>
- Satrani, M. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jambi. *Ekonomi Syariah dan Bisnis Islam*, 9(3), 41–54.
- Saktiyanto, T. (2022). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ahas Primadana Motor Pesanggaran – Banyuwangi. *Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Email*, 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Shinta, M. R., Kurniawan, A., & Andayanti, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Kalibata City Jakarta Selatan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(1), 3. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/20465>
- Sholikhah, I., Safitri, U. R., & T N K, A. F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Paras Snack Di Kabupaten Boyolali Tahun 2019). *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 8(2), 41–48. <https://doi.org/10.36596/ekobis.v8i2.475>
- Sintia Ayu Syapriani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Intervening di Madani Hotel Medan. *Ekonomi Syariah dan Bisnis Islam*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391%0Ahttp://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205%0Ahttp://>
- Tenrialala, S. (2018). Pengaruh Lokasi, Promosi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar. *Universitass Muhammadiyah Makassar*, 13(April), 37.