

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
USAHA STUDIO FOTO DEWI AMBON MALUKU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
USAHA STUDIO FOTO DEWI AMBON MALUKU**

Oleh :

Dewandi Sudrajat

201910160311507

Diterima dan disahkan pada :

Tanggal 22 Desember 2023

Pembimbing : Pembimbing I,



Drs. Dicky Wisnu Usdek Riyanto, M. M.,
Ph.D

Pembimbing II,



Chalimatuz Sa'diyah, SE., MM

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI STUDIO FOTO DEWI AMBON MALUKU**

Oleh :


Dewandi Sudrajat
201910160311507

Diterima dan disetujui
pada tanggal 18 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

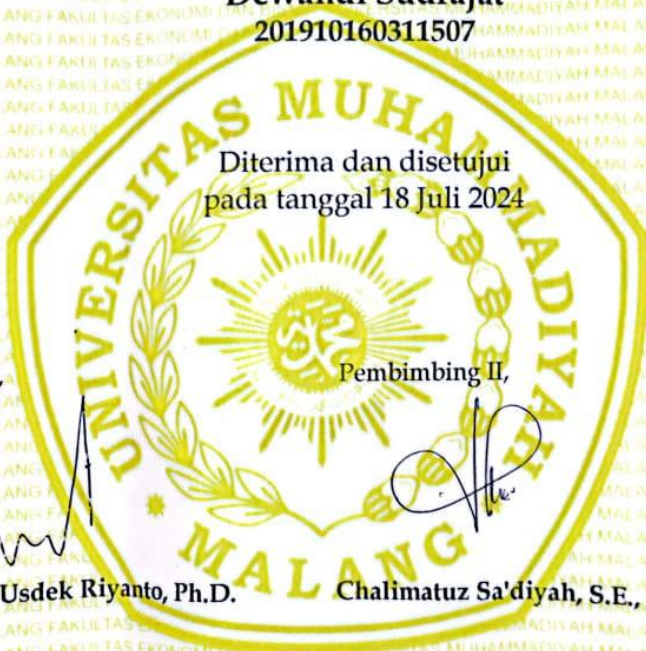

Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI STUDIO FOTO DEWI AMBON MALUKU

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dewandi Sudrajat

NIM : 201910160311507

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

Pembimbing II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

Penguji I : Dr. Eko Handayanto, M.M.

Penguji II : Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Yedah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dewandi Sudrajat
NIM : 201910160311507
Program Studi : Manajemen
Email : dewandis67@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisms) dari hasil karya orang lain,
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penilaian ilmiah yang berlaku,
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 18 July, 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Dewandi Sudrajat

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA STUDIO FOTO DEWI AMBON MALUKU

Dewandi Sudrajat¹, Dicky Wisnu Usdek Riyanto², Chalimatuz Sa'diyah³
Fakultas Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Email : dewandis67@gmail.com

ABSTRAK

Hal-hal yang dapat membentuk kepuasan konsumen antara lain yakni kualitas produk, kualitas pelayanan yang disediakan, dan harga yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Studio foto Dewi Ambon. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei melalui pendekatan kuantitatif. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu harga (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kualitas produk (X3), sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen (Y). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga di Studio Foto Dewi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa studio foto Dewi Ambon. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa studio foto Dewi Ambon dan kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa Studio Foto Dewi Ambon.

Kata kunci: *Harga, Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Kepuasan Konsumen*

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY, AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT THE DEWI AMBON FOTO STUDIO BUSINESS, MALUKU

Dewandi Sudrajat 1, Dicky Wisnu Usdek Riyanto 2, Chalimatuz Sa'diyah³
Management Faculty, University of Muhammadiyah Malang, Indonesia

Email : dewandis67@gmail.com

ABSTRACT

Things that can shape consumer satisfaction include the quality of the product, the quality of the service provided, and the price that has been set. This research aims to analyze the influence of price, service quality, product quality on consumer satisfaction at the Dewi Ambon photo studio. This research uses a type of survey research using a quantitative approach. The independent variables in this research are price (X1), service quality (X2) and product quality (X3), while the dependent variable is consumer satisfaction (Y). Data collection techniques were carried out using questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The research results show that prices at Dewi Photo Studio do not have a significant effect on consumer satisfaction who use Dewi Ambon photo studio services. Service quality has a significant effect on the satisfaction of consumers who use the services of the Dewi Ambon photo studio and product quality does not have a significant effect on the satisfaction of consumers who use the services of the Dewi Ambon Photo Studio.

Kata kunci: *Keywords: Price, Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah, serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Selama proses penyusunan hingga selesainya Skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan, pengarahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, iringan dan doa dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H.Nazarudin Malik, SE., M.Si., sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Drs. Dicky Wisnu Usdek Riyanto, M. M., Ph.D selaku dosen pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Chalimatuz Sa'diyah, SE., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama kuliah.
7. Orang tua yang dengan sepenuh hati memberikan cinta, do'a dan kasih sayang serta dukungan yang tiada henti hingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman Manajemen angkatan 2019 yang telah memberikan semangat, motivasi, dan masukan-masukan yang bermanfaat demi terselesaikannya Skripsi ini.

9. Karyawan-karyawan Studio Foto Dewi Ambon yang telah membantu penelitian ini.

10. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembacanya.

Malang, 24 Juli 2024

Penulis,

Dewandi Sudrajat



DAFTAR ISI

SKRIPSI	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
PERYATAAN ORISINALITAS	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Teori	12
1. Kepuasan Konsumen	12
a) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
b) Dimensi Kepuasan Konsumen	14
c) Indikator Kepuasan Konsumen	14
2. Harga	15
a) Faktot-faktor yang Mempengaruhi Harga	16
b) Indikator Harga	16
3. Kualitas Pelayanan	18
a) Kualitas Pelayanan	18
b) Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	18
c) Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	20
4. Kualitas Produk	21

b) Faktor-faktor Kualitas Produk	21
c) Indikator Kualitas Produk	22
C. Kerangka Berpikir	23
D. Hipotesis.....	23
BAB III	26
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	26
D. Teknik Sampling	27
E. Kriteria Populasi	27
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
G. Jenis Data	29
H. Sumber Data	29
I. Teknik Pengumpulan Data.....	30
J. Teknik Pengukuran Data dan Variabel Penelitian	30
K. Pengujian Instrumen Penelitian	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	31
L. Uji Asumsi Klasik.....	32
1. Uji Normalitas	32
2. Uji Multikolinearitas.....	32
3. Uji Heteroskedastisitas	33
M. Teknik Analisis Data	33
1. Rentang Skala.....	33
2. Regresi Linier Berganda.....	35
N. Uji Hipotesis	35
1. Uji T	35
BAB IV.....	37
A. Profil Studio Dewi Ambon.....	37
B. Gambaran Karakteristik Responden	38
C. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
D. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	38

E. Karakteristik Responden berdasarkan Status Pelanggan	39
F. Uji Instrumen	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
G. Uji Asumsi Klasik.....	42
2. Uji Multikolonieritas.....	42
3. Uji Heterokedasitisitas	43
H. Teknik Analisis Data	43
1. Rentang Skala.....	43
a) Rentang Skala Variabel Harga (X1).....	43
b) Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	44
c) Rentang Skala Variabel Kualitas Produk (X3).....	45
d) Rentang Skala Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	46
2. Analisis Regresi Berganda	47
Analisis Variabel X1,X2, dan X3 terhadap Y	47
3. Koefisien Determinasi	48
I. Uji Hipotesis	49
SIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Bagan Hasil Survey Saran dan Kritik Studio Foto Dewi 4
Gambar 2. Bagan Kerangka Konseptual Penelitian..... 23



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Peneliti Terdahulu	7
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 4. Penilaian Variabel dan Rentang Skala	34
Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	39
Tabel 7. Karakteristik Responden berdasarkan Status Pelanggan	39
Tabel 8. Hasil Uji Validitas X1	40
Tabel 9. Hasil Uji Validitas X2.....	40
Tabel 10. Hasil Uji Validitas X3.....	40
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Y.....	41
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3, dan Y.....	41
Tabel 13. Uji Normalitas Data	42
Tabel 14. Uji Multikolinieritas.....	42
Tabel 15. Uji Heterokedastisitas	43
Tabel 16. Rentang Skala Variabel Harga	44
Tabel 17. Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 18. Rentang Skala Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel 19. Rentang Skala Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 20. Hasil Analisis Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	47
Tabel 21. Hasil R Square	48
Tabel 24. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	60
Lampiran 2. Hasil Kuersioner Responden	63
Lampiran 3. Uji Statistik Data Penelitian	77
Lampiran 4. Sertifikat Plagiasi.....	83



DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, & Astuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Bisnis*, 9(1), 1–10.
- Agusta, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Foto Setia Jaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(11), 2152–2161.
- Agusta Kuku, Karnadi, & Praja Yudha. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Studio Foto Setia Jaya dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1(11), 2152–2161.
- Atmaja, H. E., & Verawati, D. M. (2021). Meningkatkan Minat Kewirausahaan di Era Global melalui E-Commerce. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurja*, 6(1), 57–66.
- Cakranegara, P. A., Kurniadi, W., Sampe, F., Pangemanan, J., & Yusuf, M. (2022). The Impact of Goods Product Pricing Strategies on Consumer Purchasing Power: A Review of The Literature. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 2022. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Dedi, Sidik Achmad, Raya Makmur, & Ryando Bucci. (2021). Perancangan Sistem Informasi Promosi Jasa Foto dan Studio Musik Pada M2N Studio Production. *Jurnal Sisfotek Global*, 11(1), 48–52.
- Farid Shamsudin, M., Johari, N., Nayan, S., Aisyah Esa, S., Kadir, B., & Kuala Lumpur, U. (2020). The Influence Of Service Quality, Brand Image, Trust, And Price On Customer Satisfaction: Case Of Airline Services. *Journal of Crirical Reviews*, 7(19), 620–627.
- Goetsch dan Davis, 1994 dalam Nasution (2005), Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor : 14-18.
- Hardyarti, V., & Kurniawan, Z. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Eco-Enterprenur*, 1(1), 47–59.
- Hawkins dan Lonney dikutip oleh Tjiptono. 2004. Indikator Kepuasan Nasabah. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat : Jakarta.
- Illah Mastotok, & Nugraha Septian Adi. (2020). Pengaruh Promosi, Harga dan Citra Merek Terhadap Minat Pemakaian Jasa Fotografi (Studi Kasus Pada Bamita Java Studio Wagir Kabupaten Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 3(1), 120–133.
- Irpansyah, M. A., Sukoco, I., & Muftiadi, R. A. (2021). Peran Dari Store Image Dan Service Quality Dalam Menimbulkan Minat Beli Ulang Konsumen Pada

Studio Photo Harmony Cianjur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 26(2), 196–205. <https://doi.org/10.35760/eb.2021.v26i2.3435>

King, D. L., Delfabbro, P. H., Gainsbury, S. M., Dreier, M., Greer, N., & Billieux, J. (2019). Unfair play? Video games as exploitative monetized services: An examination of game patents from a consumer protection perspective. *Computers in Human Behavior*, 101, 131–143. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.07.017>

Kotler, dan Keller. 2012. *Kepuasan Konsumen*. Salemba Empat : Jakarta.

Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, P dan Armstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Kurniawan, P., Jufri, A., Gumilang, S., & Kustandi, T. (2022). Purchase Decision: The Role of Store Atmosphere and Product Quality. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(6), 1096–1105. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i6>

Lesnussa, J., & Warbal, M. (2023). Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Public Policy*, 4(1), 32–46. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Luh, N., Apriliani, P., Putu, N., Anggraini, N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, 3(3), 217–230.

M Poluan, V. A., H V J Lapijan, S. L., J Tielung, M. V, M Poluan, V. A., & J Tielung, M. V. (2022). The Effect of Product Quality and Product Price Towards Customers Satisfaction at Blackcup Coffee and Roaster Manado. *Jurnal Emba*, 10(4), 608–616.

Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–147. www.investor.iddi

Maulida, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Zafi Studio di Mangaran Situbondo. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Growth*, 19(2), 189–203.

Mentang, J. J. J., Ogi, I. W. J., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan

- Marina Hash in Manado di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690.
- N Ramya, A Kowsalya, & K Dharanipriya. (2019). Service Quality and Its Dimensions. *International Journal of Research and Development*, 4(2), 38–41. <https://www.researchgate.net/publication/333058377>
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Napitupulu, F. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pt. ramayana lestari sentosa. *Jurnal Kinerja*, 16(1), 1–9. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Nurmansyah, E. R., & Hasbiah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Photo Studio. *Syntax Fusion: Jurnal Nasional Indonesia*, 1(10), 521–531.
- Nursakinah, Hinggo, H., & Binangkit, I. (2022). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru. *Economics, Accounting and Business Journal*, 2(1), 179–189.
- Okta Pradita, S., Sitio, A., & Pradita, S. O. (2020). The Impact Of Brand Image And Service Quality On Buying Decisions And Its Implication On Consumer Satisfaction (Case Study At Pt Imi). *DIJDBM*, 1(3), 394–408. <https://doi.org/10.31933/DIJDBM>
- Ramadhan, M., Anwar, S. M., & Rizkiyah Hasbi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Aroma Malaja. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 2(2), 2549–2284.
- Ramaputra, B. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada E-Cinema Entertainment Plaza Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Political Science tahun*, 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Rosa Lina, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Onelight Photography di Kabupaten Banyuwangi. *Syntax Idea Journal*, 4(1), 131–142. <https://doi.org/10.36418/syntax>
- Rosdiana, Kurniadi Denny, & Asrul Huda. (2019). Rekayasa Sistem Informasi Promosi dan Pengelolaan Jasa Studio Foto Berbasis Web. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(2), 1–13.

- Satia, F. B., & Wahab, D. A. (2019). Marketing Services in the Field of Photography and Videography Using Information Technology. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 662(3). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/662/3/032062>
- Siregar, S., Audria, N., & Muplihah, P. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Studio Photo Oculus. *Change Agent for Management Journal*, 4(1), 55–70.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., Program, O. W., Ilmu, S., & Bisnis, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Jurnal Productivity*, 3(1), 7–12.
- Tjiptono, F. 2018. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2018, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Trismelia, E. (2021). The Effect of Brand Image and Promotion on Repurchase Intention Through Experiential Marketing as a Mediating Variable (Case Study of Jakarta Starbucks Coffee Consumers). *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(10). www.ijisrt.com
- Vilkaite-Vaitone, N., & Skackauskiene, I. (2020). Service customer loyalty: An evaluation based on loyalty factors. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/su12062260>
- Wayan Gede Antok Setiawan Jodi, I., Nyoman Kusuma Putra, B., Made Surya Prayoga, I., & Santana Putra Adiyadnya, M. (2022). Impact of Product Quality, Price, and Promotion on Purchase Decision of Dinda Fashion Products in Denpasar. *Budapest International Research and Critics Institute Journal*, 5(2), 12874–12880. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i2.5127>
- Yu, X., & Zhao, L. (2019). How Should the Old Name Change its Appearance?- Taking Guangzhou Yanfang Photo Studio as an Example. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 342.
- Yuliawati, Y. (2016). Pengaruh Motivasi dan Sikap Terhadap Loyalitas Konsumen pada Studio Jonas Photo. *Strategic*, 11(20), 11–14.
- Wijaya, Tony. (2018), *Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta: PT.Indeks

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
USAHA STUDIO FOTO DEWI AMBON MALUKU

ORIGINALITY REPORT

2 %	2 %	2 %	2 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Ajou University Graduate School	2 %
	Student Paper	

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off

MALANG