

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Fauzia, Dita Amanah, dan Dedy Ansari Harahap. *"Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan dan Produk Beberapa UMKM di Kota Medan."* (2023)
- Amalia, D., Yuningsih, E., & Silaningsih, E. (2024). Analisis Persepsi, Sikap dan Preferensi Terhadap Kepuasan Konsumen pada UMKM Makanan Ringan. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*,
- Armstrong, G., Kotler, P., & Opresnik, M. O. (2017). *Marketing An Introduction*
- Azwar, H. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Bpjs Kesehatan Di Kawasan Industri Cikarang)*. Sosio E-Kons.
- Bongga, A. L. F., Sangngin, D., Mangesa, T. S., & Pala'langan, C. A. (2023). *Pengaruh Persepsi Pelaku Umkm, Pemahaman Akuntansi, Tingkat Pendidikan Dan Ukuran Usaha Terhadap Implementasi Sak Emkm Di Kabupaten Maros*.
- Craven, R. (2012). *Customer Is king : How to exceed their expectations*. Ebury Publishing.
- Dr.Nursapia Harahap, M. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing
- Fornell, C., III, F. V. M., Hult, G. T. M., & Vanamburg, D. (2020). *The reign of the customer : Customer-centric approaches to improving satisfaction*. Springer International Publishing.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*,
- Harahap, D. A., Putra, A., Teviana, T., & Amanah, D. (2020). *What Is The Reason For Consumer Buying At Indonesia SMEs Market? Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(4),
- Hasan, M., Permatasari, R. D., Alamsyahbana, M. I., Wolok, T., Hamid, D. M. Al, Supriadi, B., Sitohang, A. M. D., Dai, S. I. S., Januardin, Alfiana, Saragih, R. B., Shoimah, S., Harjoni, Supartoyo, Y. H., & Harahab, D. F. (2023). *Manajemen UMKM Berkelanjutan. Media Sains Indonesia*.
- Hennig-Thurau, T., & Hansen, U. (2013). *Relationship marketing: Gaining competitive advantage through customer satisfaction and customer retention. Springer Berlin Heiderberg*.
- Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (2017). *How to measure customer satisfaction. (2nd ed.). Taylor & Francis*
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press*.
- Japlani, A., Suryadi, & Nurokim, M. (2019). *Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Analisis SEM. Manajemen, Akuntansi, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(1),
- Kaelan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner. Yogyakarta: Paradigma*.
- Maulana, A. (2021). *Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor UMKM: Studi Kasus pada Produk Makanan dan Minuman. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*,

- Meilda, Y., Hamdani, I., & Triwoelandari, R. (2022). Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*,
- Moleong, L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nuristiqomah, S., Widodo, J., & Zulianto, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar Simpati Telkomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2015-2017). *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*
- Nursodik, A., Saefullah, A., Ali, U., Destiana, S., Lolyta, P., Pardian, R., & Adiguna, P. (2023). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di UD. Mekar Jaya Buah Kota Tangerang:(Studi Kasus Kepuasan Konsumen di UD. Mekar Jaya Buah). *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(3),
- Oktaviranti, A., & Alamsyah, M. I. (2023). Literasi Keuangan, Persepsi UMKM terhadap Kualitas Laporan Keuangan dengan Penerapan SAK EMKM. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 7(1),
- Priwastyani, T., Fitriadi, B. W., & Pauzy, D. M. (2022). Pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bakso Baturetno. *Insight Management Journal*, 3(1).
- Purnomo, S., Junaedi, A., & Purwanti, A. (2022). *Kewirausahaan Lakeisha. UMKM*.
- Puspasari, I. D., & Zulistiani, Z. (2020). *Pajak Dan Umkm*.

- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2),
- Santoso, E., Hakimah, E. N., & Ratnanto, S. (2023, September). Perspektif Pelaku Umkm Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Untuk Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Kasus Usaha Tahu Bapak Matnuri). In *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi* (Vol. 8, pp. 591-600).
- Sarfiah, S. N., Atmaja, H. E., & Verawati, D. M. (2019). UMKM sebagai pilar membangun ekonomi bangsa. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*
- Sembiring, R. B., & Yoesoef, A. (2018). Pedagang Di Pajak Buah Berastagi Kabupaten Karo (Suatu Kajian Historis, 1984-2017). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*,
- Sobur, A. (2017). *Semiotika komunikasi. Remaja Karya*.
- Sriyono, S., Fadilah, N., Diansyah, R. N., & Teaningrum, R. Y. (2023). Persepsi Dan Pengaruh Kemudahan Fintech Dalam Pelayanan Kepuasan Pelanggan Yang Mendorong Akselerasi Kinerja Umkm Magelang. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 12(3), 682-687.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tarumingkeng, P. J. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*,

- Tejantara, A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Niat Pembelian Ulang (Studi Pada Oli Sepeda Motor Merek Eni Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10),
- Thompson, A. A., & Peteraf, M. A. (2016). *Crafting and executing strategy: the quest for competitive advantage, concepts and readings*. McGraw-Hill Education.
- Tjiptono, F. 2012. Strategi pemasaran. Malang: Bayu media *Publishing*
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi.
- Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023). Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai *Variabel Intervening*. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*,