



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 12926-12937

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Babi Guling Nojas

Febianti^{1✉}, I Gusti Ayu Vani Kusuma Dewi², I Gusti Ngurah Agung Mahatma Diandrasara³,
Hizkia Roland Raweyay⁴, Laorensius Hani Setiawan⁵, Sonctia Fanesia Renjaan⁶

Program Studi DIV Manajemen Pariwisata, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Email: febianti@ipb-intl.ac.id^{1✉}

Abstrak

Seperti yang kita ketahui bahwasanya kualitas pelayanan pada umumnya merupakan hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam berbagai bidang usaha yang dilakukan. Bali dikenal dengan kulinernya. Salah satu kota yang menjual berbagai kuliner khas Bali yang salah satunya yaitu babi guling adalah Kota Denpasar. Salah satu rumah makan babi guling yang ada di area Kota Denpasar adalah Babi Guling Nojas. Meskipun menjual makanan khas Bali yaitu babi guling dan memiliki lokasi yang strategis di pusat kota, tidak menutup kemungkinan bahwa kualitas pelayanan di rumah makan tersebut dapat memuaskan konsumennya. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen yang berkunjung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana peneliti mengambil sebanyak 100 sampel pengunjung Babi Guling Nojas dengan cara menyebarkan kuesioner online yang diisi oleh orang yang sudah pernah mengunjungi Babi Guling Nojas. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan sangat berpengaruh dalam tingkat kepuasan wisatawan. Responsiveness merupakan indikator yang paling konkrit bagi Babi Guling Nojas, karena wujudnya berupa segala kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan baik dari menangani keluhan konsumen, memberikan layanan informasi kepada konsumen dengan baik, dan dalam membantu kesulitan tamu sehingga dari hal tersebutlah konsumen merasa puas akan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kebutuhan Konsumen.*

Abstract

As we know that service quality is generally very important in meeting customer needs in various business fields. Bali is known for its culinary. One of the cities that sells various culinary specialties of Bali, one of which is suckling pig is Denpasar City. One of the suckling pig restaurants in the Denpasar City area is Babi Guling Nojas. Even though it sells Balinese specialties, namely suckling pig and has a strategic location in the city center, it is possible that the quality of service at this restaurant can satisfy its customers. The research objective was to determine the effect of service quality on the level of customer satisfaction that visited. This research was conducted using a quantitative research method in which researchers took as many as 100 samples of Babi Guling Nojas visitors by distributing online questionnaires filled out by people who had visited Babi Guling Nojas. The results obtained from this study are that partially or simultaneously service quality is very influential in the level of tourist satisfaction. Responsiveness is the most concrete indicator for Babi Guling Nojas, because it takes the form of all the quality of service provided by the restaurant, both from handling consumer complaints, providing good information services to consumers, and helping guests with difficulties so that from this, consumers feel satisfied with the quality of service.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Needs.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menunjang pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu daerah yang memiliki banyak daya tarik wisata di Indonesia adalah Pulau Bali. Pulau Bali memiliki banyak keunikan budaya dan juga wisata alam yang sangat indah dan selalu memikat wisatawan lokal maupun mancanegara. Pulau Bali merupakan salah satu destinasi utama wisatawan mancanegara dan telah dianugerahi predikat "*World's Best Destination*" dan "*World's Best Spa Destination*" oleh majalah internasional, yang merupakan indikasi bahwa pulau bali memikat para wisatawan mancanegara dan membuat Bali masuk kedalam wisata kelas dunia (Nggini, 2019). Namun pada akhir tahun 2019 seluruh dunia dikagetkan dengan suatu wabah virus yang mematikan yang dikenal dengan COVID-19.

Virus yang Bernama SARS Cov-2 atau yang lebih dikenal dengan COVID-19 pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada tahun 2019 lalu (Nuruddin et al., 2020). Virus ini menyebar melalui percikan pernafasan melalui batuk, selain itu virus juga dapat menyebar akibat menyentuh benda yang terinfeksi virus ini kemudian menyentuh bagian wajah. Jadi semasa pandemic masih terjadi masyarakat dianjurkan untuk selalu menjaga kebersihan dengan mencuci tangan setelah memegang sesuatu dan harus menggunakan masker ketika sedang berada di luar rumah. Industri pariwisata

sepakat dan mengutamakan penerapan standar praktik kesehatan dan standar keselamatan yang dianggap cukup untuk membuat wisatawan yang berkunjung ke Bali merasa nyaman (Ida Bagus Gede Paramita, 2020).

Akibat dari pandemi COVID-19 yang melumpuhkan perekonomian dunia termasuk Indonesia selama kurang lebih 3 tahun lamanya. Usaha kecil dan menengah (UMKM) diatur di puncak guncangan ekonomi disebabkan oleh pandemi COVID-19. Bahkan pariwisata dunia pun dilumpuhkan oleh adanya COVID-19 ini (Nuruddin et al., 2020). *Lockdown* telah diberlakukan dimana penghentian kegiatan ekonomi secara tiba-tiba (Edy Sutrisno, 2021). Pada saat ini pemerintah dan masyarakat mulai kembali menata perekonomian yang telah lumpuh total selama 3 tahun terakhir. Mulai dari sektor pariwisata dan UMKM khususnya di bidang kuliner mulai bangkit dilihat dari mulai adanya kunjungan wisatawan dan konsumen yang berkunjung.

Bali dikenal juga dengan kulinernya. Salah satu kota yang menjual berbagai kuliner khas Bali adalah Kota Denpasar. Kota Denpasar adalah kota madya yang berada di Provinsi Bali. Berbagai kuliner khas Bali dapat ditemukan di kota ini seperti babi guling, lawar, sate babi, dan jajanan tradisional Bali. Salah satu rumah makan babi guling yang ada di area Kota Denpasar adalah Babi Guling Nojas. Rumah makan ini berlokasi di Jalan Noja Saraswati No.30, Kesiman Petilan, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80237. Babi Guling Nojas memiliki lokasi yang strategis di pusat kota dan tersedia di *google map* sehingga mudah dijangkau oleh konsumen. Meskipun Babi Guling Nojas menjual makanan khas Bali yaitu babi guling dan memiliki lokasi yang strategis di pusat kota, tidak menutup kemungkinan bahwa kualitas pelayanan di rumah makan tersebut dapat memuaskan konsumennya.

Seperti yang kita ketahui bahwasanya kualitas pelayanan pada umumnya merupakan hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam berbagai bidang usaha yang dilakukan. Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen (Rohaeni & Marwa, 2021). Kualitas layanan juga merupakan suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan konsumen (Ibrahim & Thawil, 2019).

Sehubungan dengan kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan dalam setiap bidang usaha. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya

sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Apriyani & Sunarti, 2017). Adapun penetapan kepuasan konsumen dilihat dengan indikator berkualitasnya jasa atau produk yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen, untuk menuju kepuasan konsumen dibutuhkan keramahan dalam memberikan informasi barang atau jasa sehingga keinginan konsumen mudah dipahami, lalu adanya kemudahan dalam pembayaran dan penyesuaian informasi harga (Yonata et al., 2020).

Dalam tulisannya (Rosanty, 2021) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Lotus Garden* ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari variabel *assurance, empathy, reliability, responsiveness, dan tangible* terhadap kepuasan konsumen Hotel Lotus Garden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner dengan skala likert. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif.

Dalam tulisannya (Karundeng et al., 2021) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih* bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Dengan variabel kualitas pelayanan diuji menggunakan 5 indikator dan variabel kepuasan konsumen menggunakan 4 variabel. Metodologi penelitian ini menggunakan purposive sampling dan pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif komperatif. Dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan observasi ke lapangan dan menyebarkan kuesioner responden, dengan menggunakan regresi linier sederhana.

Dalam tulisannya (Mulyadi, 2019) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan MM Resto Karawang* bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan MM Resto Karawang baik secara parsial maupun secara simultan. variable yang diteliti yaitu *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiviness* (cepat tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (kepastian). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif bersifat verifikatif. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuisisioner, test, dan wawancara terstruktur

Beberapa dari konsumen Babi Guling Nojas merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak sesuai dengan harapan konsumen. Komentar tersebut dituliskan melalui *google review* sehingga memberikan penilaian kurang dari bintang empat pada Babi Guling Nojas. Beberapa *reviewers* mengatakan bahwa pelayanannya yang cukup

lama dan ada pula yang mengatakan bahwa pelayanannya kurang ramah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Babi Guling Nojas. Berdasarkan ketiga artikel di atas, artikel yang kami buat dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Babi Guling Nojas memiliki kesamaan dengan artikel-artikel di atas. Persamaan yang dapat dilihat adalah meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di sebuah rumah makan. Dengan variable yang diteliti juga sama yaitu *assurance*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangible*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Siyoto & Sodik, 2015) Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang membutuhkan banyak angka, mulai dari pengumpulan data, interpretasi data, dan penampilan hasil yang ditampilkan dalam bentuk grafik atau lainnya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengunjung Babi Guling Nojas, peneliti mengambil sebanyak 100 sampel. 100 sampel yang dimaksud adalah 100 pengunjung Babi Guling Nojas.

Teknik sampling yang digunakan yaitu dengan memberikan kuesioner ke konsumen yang pernah berkunjung ke Babi Guling Nojas. Kuesioner digunakan secara digital dengan menggunakan *google form* yang akan dibagikan melalui sosial media ataupun dibagikan kepada orang-orang yang sudah pernah berkunjung ke Babi Guling Nojas.

Lokasi kegiatan penelitian ini adalah di Babi Guling Nojas yang berlokasi di Jalan Noja Saraswati No.30, Kesiman Petilan, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80237.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan latar belakang mengenai latar belakang rumah makan, profil responden, tanggapan responden (konsumen) mengenai *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reability*, dan *assurance* Bai Guling Nojas ini.

A. Babi Guling Nojas

Babi Guling Nojas adalah salah satu rumah makan babi guling yang ada di Kota Denpasar. Babi Guling Nojas memiliki kapasitas \pm 60 tempat duduk. Rumah makan ini dibuka mulai pukul 09.00-21.30 WITA, rumah makan ini melayani mulai dari makan siang hingga makan malam konsumen. Rumah makan ini melayani konsumen dengan spesialis babi gulingnya dengan beberapa pilihan paket makanan dan minumannya.

B. Profil Responden

I. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pria	39	39%
2	Wanita	61	61%
	Total	100	100%

Adapun data responden berdasarkan jenis kelamin yang dimana menunjukkan responden pria berjumlah 39 dengan persentase 39% dan untuk responden Wanita berjumlah 61 orang dengan persentase 61%.

II. Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tabel 2. Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia (tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-30	32	32%
2	31-40	13	13%
3	41-50	56	56%
4	>51	-	-
	Total	100	100%

Adapun data responden berdasarkan tingkat usia yaitu responden dengan tingkat usia 20-30 tahun dengan jumlah 32 orang dengan persentase 32%, responden dengan tingkat usia 31-40 tahun dengan jumlah 13 orang dengan persentase 13%, responden dengan tingkat usia 41-50 tahun dengan jumlah 56 orang dengan persentase 56%.

C. Tanggapan Responden Mengenai *Tangible, empathy, responsiveness, reability, dan assurance* Bai Guling Nojas

I. *Tangible* adalah fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan pekerja di Babi Guling Nojas yang menunjukkan kemampuan pihak rumah makan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Berikut adalah tabel tanggapan responden mengenai *tangible* di Babi Guling Nojas.

Tabel 3. Tanggapan Responden Mengenai *Tangible* di Babi Guling Nojas

No	Indikator <i>tangibel</i>	SS	S	CS	TS	STS	Persentase
1	Kebersihan area rumah makan	24	46	21	9	-	100
2	Kondisi fasilitas rumah makan	44	19	37	-	-	100
3	Peralatan makan di rumah makan bersih	21	39	37	3	-	100
4	Penampilan karyawan bersih dan rapi	63	13	17	7	-	100
	Jumlah	152	117	112	19	-	400
	Rata-rata	38	29,25	28	4,7	-	100

Dari hasil data di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang pernyataan *tangible* adalah sangat setuju, dimana sebanyak 38% rata-rata terbesar dari responden. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai *tangible* yang diberikan oleh karyawan terhadap konsumen yang berkunjung sudah baik sekali, kondisi ini dilihat dari kemampuan rumah makan dalam memberikan pelayanan.

II. *Empathy* merupakan perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut adalah tanggapan responden mengenai *empathy* di Babi Guling Nojas.

Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai *Empathy* di Babi Guling Nojas

No	Indikator <i>empaty</i>	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan	22	17	49	12	-	100
						-	

	konsumen						
2	Memahami kebutuhan dan harapan konsumen	17	9	51	23	-	100
3	Memberikan perhatian khusus kepada konsumen	26	11	31	20	12	100
	Jumlah	65	37	131	55	12	300
	Rata-rata	21,6	12,3	43,6	18,3	4	100

Dari hasil data di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang pernyataan *empathy* adalah ragu-ragu, dimana sebanyak 43% rata-rata terbesar yang diberikan oleh responden. Hal ini menerangkan masih terdapat keraguan konsumen mengenai pelayanan dari segi *empathy*.

III. *Responsiveness* merupakan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Babi Guling Nojas. Berikut adalah tanggapan responden mengenai *responsiveness* di Babi Guling Nojas.

Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai *Responsiveness* di Babi Guling Nojas

No	Indikator <i>Responsivness</i>	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang konsumen hadapi	57	23	17	3	-	100
2	Memberikan Pelayanan terhadap keluhan konsumen	63	29	8	-	-	100
	Memberikan	51	17	23	9	-	100

3	Informasi dengan jelas dan mudah di mengerti					-	
	Jumlah	171	48	69	12	-	300
	Rata-rata	57	16	23	4	-	100

Dari hasil data diatas dapat diketahui tanggapan responden tentang pernyataan *responsiveness* adalah sangat setuju, dimana sebanyak 57% rata-rata terbesar yang di berikan oleh reponden. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai *responsiveness* yang di berikan oleh karyawan terhadap konsumen yang berkunjung sudah baik sekali, kondisi ini dilihat dari kemampuan dalam memberikan pelayanan.

IV. *Reliability* adalah memberikan pelayanan tepat waktu, karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu, karyawan memberikan pelayanan dengan tepat, keramah tamahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Adapun hasil dari tanggapan responden tentang reliability dapat dilihat di table 4.5 sebagai berikut:

Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai *Reability* di Babi Guling Nojas

No	Indikator <i>Reliability</i>	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Memberikan pelayanan tepat waktu (dalam menghidangkan makanan)	8	9	20	63	-	100
2	Karyawan memberikan hidangan dengan cepat	5	20	20	55	-	100
3	Keramah-tamahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	5	2	26	67	-	100

	Jumlah	18	31	66	185	-	300
	Rata-rata	6	10	22	62	-	100

Dari hasil data diatas dapat diketahui tanggapan responden tentang pernyataan *reliability* adalah tidak setuju, dimana sebanyak 62% hasil rata-rata terbesar diberikan oleh responden. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai *reability* kurang baik di Babi Guling Nojas.

- V. *Assurance* merupakan pengetahuan dan kesopanan rumah makan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka. Berikut adalah tanggapan responden terhadap *assurance* di Babi Guling Nojas:

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai *Assurance* di Babi Guling Nojas

No	Indikator <i>assurance</i>	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Pengetahuan karyawan mengenai rumah makan	46	24	9	21	-	100
2	Memberikan jaminan aman rasa atas jasa yang diberikan kepada konsumen	63	17	13	7	-	100
3	Karyawan bersikap sopan, ramah dan sabar kepada konsumen	27	10	19	44	-	100
4	Selalu bersikap jujur kepada konsumen	37	39	21	3	-	100

	Jumlah	273	90	62	75	-	400
	Rata-rata	68,25	22,5	15,5	18,75	-	100

Dari hasil data di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang pernyataan *assurance* adalah sangat setuju, dimana sebanyak 68,25% rata-rata terbesar yang diberikan oleh responden yang dimana penilaian sangat setuju mengenai kualitas pengetahuan dan kesopanan rumah makan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan yang diberikan kepada responden.

D. Indikator Kualitas Pelayanan yang Paling Berpengaruh di Babi Guling Nojas

Adapun indikator kualitas pelayanan yang paling berpengaruh di Babi Guling Nojas yaitu *responsiveness* sesuai dengan hasil data dari responden dengan rata-rata terbesar dengan persentase 57% sangat baik dan setuju yang diberikan oleh responden. *Responsiveness* merupakan indikator yang paling konkrit bagi Babi Guling Nojas, karena wujudnya berupa segala kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan baik dari menangani keluhan konsumen, memberikan layanan informasi kepada konsumen dengan baik, dan dalam membantu kesulitan tamu sehingga dari hal tersebutlah konsumen merasa puas akan kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Dari semua yang sudah dipaparkan pada masing-masing bab maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi kepuasan pelanggan di Babi Guling Nojas. Pelanggan Babi Guling Nojas merasa kurang puas dengan *reliability* dan *empathy* yang diberikan oleh Babi Guling Nojas. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan juga keinginan konsumen dan memenuhi harapan konsumen. Adapun dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 kategori yaitu *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati atau perhatian), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kecepatan dan ketepatan), *assurance* (jaminan kepada konsumen).

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 51(2), 1–7. www.bisnissurabaya.com
- Edy Sutrisno. (2021). Strategi Pemulihan Ekonomi Pasca Pandemi Melalui Sektor Umkm dan Pariwisata. *Jurnal Lemhannas RI*, 9(1), 167–185.

<https://doi.org/10.55960/jlri.v9i1.385>

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Ida Bagus Gede Paramita, I. G. G. P. A. P. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya, EISSN 2614, ISSN 2527-9734*. <https://doi.org/10.36275/mws>
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517.
- Mulyadi, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mm Resto Karawang. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 2(2), 91–100. <https://doi.org/10.54783/japp.v2i2.57>
- Nggini, Y. H. (2019). Analisis Swot (Strength, Weaknes, Opportunity, Threats) Terhadap Kebijakan Pengembangan Pariwisata Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1), 141. <https://doi.org/10.38043/jjids.v3i1.1739>
- Nuruddin, Wirawan, P. E., Pujiastuti, S., & Astuti, N. N. S. (2020). Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Bali Journal of Bali Studies*, 10(23), 579–602. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/kajianbali>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Heni. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Rosanty, D. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Lotus Garden*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Literasi Media Publishing* (Vol. 13, Issue 1).
- Yonata, H., Setiawan, P., Santamoko, R., & Asdiany, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Satria Antarana Prima. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen: Jurnal Ilmiah Multi Science*, 11(01), 19–31. <https://doi.org/10.52657/jiem.v11i01.1192>