



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 3018-3030

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

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Slan Pizza Depok

Musyarofah Safira^{1✉}, Yunita Indriany², Nika Sintesa³, Asep Candra Hidayat⁴

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta, Indonesia

Email: indrianyunita@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan UMKM slan pizza depok, untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada umkm slan pizza depok, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Mikro Kecil Menengah Slan Pizza Depok. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Slan Pizza. Jumlah sampel 50 responden. Uji validitas dan uji reabilitas digunakan untuk menguji alat ukur. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 87,2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 12,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai sebesar 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung 18,080 lebih besar dari t tabel 2,012.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Pengaruh.*

Abstract

This research aims to find out how the service quality of Slan Pizza Depok MSMEs is, to find out how customer satisfaction is at Slan Pizza Depok MSMEs, and to find out the effect of service quality on customer satisfaction at Slan Pizza Depok Micro, Small and Medium Enterprises. This type of research is quantitative descriptive using the SPSS application. The population in this research are all Slan Pizza consumers. The total sample is 50 respondents. Validity tests and reliability tests are used to test measuring instruments. Analysis of the coefficient of determination shows that 87.2% of consumer satisfaction is influenced by service quality. Meanwhile, the remaining 12.8% is influenced by other variables that were not included in the research. The research results show that the service quality variable has a positive and significant effect with a value of 0.000, less than 0.05 and a calculated t value of 18.080 which is greater than the t table of 2.012.

Keywords : *Customer Satisfaction, Service Quality, Influence.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

UMKM merupakan suatu kegiatan usaha yang berperan penting mendorong pertumbuhan ekonomi. Dengan adanya UMKM mampu memperluas lapangan pekerjaan sehingga akan mengurangi pengangguran yang disebabkan tidak diserapnya oleh angkatan kerja dalam dunia kerja. UMKM juga dapat berperan dalam pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan serta dalam pembangunan nasional. Sehingga dengan demikian, UMKM akan mengurangi kemiskinan. Salah satu UMKM yang berkembang dan banyak diminati oleh para pelaku usaha sekarang ini yaitu usaha kuliner. Perkembangan UMKM kuliner ini disebabkan karena banyaknya permintaan dan kebutuhan masyarakat terhadap makanan meningkat sehingga banyak pelaku UMKM yang tertarik membangun usaha kuliner. Maraknya pelaku UMKM kuliner, membuat persaingan semakin ketat. Ketatnya persaingan UMKM kuliner, mendorong pelaku usaha melakukan dan mengembangkan inovasi-inovasi baru mengenai produk makanan yang akan ditawarkan kepada pelanggan sehingga bisa bertahan serta bersaing dengan UMKM lain.

Keberhasilan UMKM terletak pada keberhasilan usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap suatu produk yang sesuai harapan. Pelanggan dalam membeli suatu produk, konsumen mempertimbangkan dahulu produk yang akan dibeli. Oleh sebab itu, para pelaku UMKM dituntut dengan selalu mempertahankan produk yang ditawarkan agar mampu mendorong konsumen tertarik pada suatu produk tersebut dan menjaga pelanggan supaya tidak berpindah memilih produk pesaing. Hal ini pelaku UMKM perlu melakukan beberapa hal untuk mendapatkan hati konsumen untuk tetap setia pada produk, salah satunya yaitu memberikan produk berkualitas baik. Dengan kualitas produk terbaik yang ditawarkan kepada pelanggan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga dengan hal ini akan mendapatkan keuntungan dari pelanggan karena pertumbuhan penjualan akan meningkat. Dengan demikian, kepuasan pelanggan berperan penting untuk menjaga kualitas pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini membentuk untuk pengalaman pelanggan yang baik serta dapat membantu untuk perusahaan sehingga membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk ataupun jasa yang ditawarkan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan sangat penting bagi kesuksesan, maka dari itu harus lebih memiliki

strategi dan system pengukuran dan penilaian yang tepat untuk memastikan tingkat kualitas pelayanan pelanggan yang diharapkan dan dapat tercapai. Kepuasan pelanggan adalah ukuran sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan atau produk yang telah mereka terima. Pelanggan yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap merek atau perusahaan, meningkatkan loyalitas konsumen, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. UMKM yang mampu menciptakan kualitas pelayanan kepada setiap pelanggan, maka akan mendapatkan keuntungan yang besar, pelanggan yang merasa puas akan membentuk kepuasan terhadap UMKM.

Ketatnya persaingan dan kemajuan jaman mengharuskan pelaku usaha untuk melakukan berbagai strategi dalam hal menarik perhatian pelanggan. Oleh karena itu, SLAN PIZZA dalam menjalankan usahanya melakukan strategi agar tetap bertahan dan bersaing salah satunya dengan menjaga kepuasan para pelanggan yang dimulai dari kualitas produk, pelayanan serta kepuasan para pelanggannya yang baik pemesanan via datang langsung maupun dari pemesanan via online melalui aplikasi-aplikasi makanan. Selain itu, SLAN PIZZA tidak hanya memiliki pelanggan yang hanya membeli dalam satu kali saja tetapi memiliki pelanggan yang setia dengan membeli di SLAN PIZZA. Strategi pelayanan yang efektif dan kesadaran akan kebutuhan pelanggan membantu dalam menciptakan hubungan antara resto kuliner dengan pelanggan yang dapat mendukung pertumbuhan dan keberhasilan bisnis. SLAN PIZZA yang berada di Depok ini merupakan salah satu restaurant pizza terkemuka yang menyediakan berbagai varian rasa pizza yang berbeda-beda mulai dari varian beefcorn, frankfurter, deluxe cheese, tunamelt, banana choco, dan terakhir varian best sellernya adalah varian meat lover yang dipesan oleh para pelanggan sampai saat ini yang berlokasi di Pesona Laguna 1 Blok F2 No. 06 Depok.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Slan Pizza Depok".

Batasan Masalah

Batasan terhadap masalah yang di uraikan, yaitu hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Slan Pizza Depok.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Umkm Slan Pizza Depok?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada Umkm Slan Pizza Depok?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Umkm Slan Pizza Depok?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada UMKM Slan Pizza Depok?
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada UMKM Slan Pizza Depok?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Slan Pizza Depok?

Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai penambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman, serta meningkatkan wawasan di bidang pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan pada suatu perusahaan.

2. Bagi UMKM

UMKM dapat mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat berguna sebagai referensi untuk menyusun strategi pemasaran UMKM.

3. Bagi Dunia Pendidikan

Memberikan sumbangan pemikiran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi referensi tambahan dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu administrasi dan bisnis.

Pengaruh

Menurut Badadu dan Zain dalam jurnal pendidikan (2024:2) "Pengaruh adalah daya menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuasaan orang lain".

Sedangkan Menurut Hugiono dan Poerwantana yang di kutip dalam jurnal Manajemen Dirgantara (2022:21) mengungkapkan "Pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk suatu efek".

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Dr. Meithiana Indrasari (2019:61) "Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan".

Pendapat Lain Menurut Rambat Lupiyoadi dalam Dr. Meithiana Indrasari (2019:62) "Kualitas pelayanan adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Nel Arianty, S.E., M.M. (2024:118) "Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau asli terhadap ekspektasi mereka".

Sedangkan Menurut Mowen dalam Tjiptono (2019:378) "Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap satu barang atau jasa setelah perolehan (acquisition) dan pemakaiannya dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian komplain purna beli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik".

Penelitian Terdahulu

1. Dicky Hari Wahyudi, Slamet Wahyudi, Ridwan Fahrozi (2023) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada studi kasus di mulia mart pondok pesantren hidayatulloh depok. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang pelanggan di mulia mart yang melakukan pembelian berulang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode sampling dan penyebaran kuesioner dengan skala linier. Hasil penelitian berdasarkan (Uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini dibuktikan oleh perolehan nilai f hitung $80,982 > f$ tabel $2,70$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat dinyatakan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di mulia mart.
2. Putri Nilam Kencana dan Nur Rachmah Wahidah (2024) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko busana muslim preview cabang itc depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, uji analisa menggunakan uji instrument yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier, dan uji hipotesis. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan dari toko busana muslim preiew cabang itc depok sebanyak 99 orang. Dari hasil penelitian diperoleh hasil f hitung $> f$ tabel ($46,756 > 3,09$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Maka H_0 ditolak dan H_a

diterima. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Putu Purni Astuti dan Andi Irfan serta dengan Aminah (2023) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada warkop 51 daya di kota makassar. Sampel penelitian yang diambil sebanyak 67 pelanggan. Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji t parsial, koefisien determinasi, dan analisis regresi linier sederhana. Dari hasil penelitian diperoleh hasil t hitung $>$ t tabel ($10,979 > 1,99$). Dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Maka berdasarkan hasil analisis data, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada warkop 51 daya di kota makassar.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan dengan judul yang dikemukakan, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif lebih memusatkan perhatian pada beberapa gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia, yaitu variabel. Dalam pendekatan kuantitatif, hakikat hubungan di antara variabel- variabel selanjutnya akan dianalisis dengan alat uji statistik serta menggunakan teori yang sangat lebih objektif. (Education Jurnal 2022:2).

Populasi

Menurut Sugiyono (2018: 117): "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan usaha mikro kecil menengah Slan Pizza".

Sampel

Sampel merupakan unit atau individu yang dipilih sebagai representasi dari populasi yang dipilih untuk ditunjukkan kepada seluruh masyarakat. Pemeriksaan ini menggunakan metode sampel jenuh. Sampel jenuh adalah prosedur pemeriksaan ketika semua individu dari masyarakat digunakan sebagai pengujian. Sampel jenuh atau sensus adalah istilah yang digunakan ketika seluruh populasi menjadi sampel dalam penelitian, biasanya dilakukan ketika jumlah populasi relatif kecil (Sugiyono dalam Rimas Cahyo Saputro 2023;23). Sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen Slan Pizza Depok yang berjumlah 30 responden.

Metode Pengumpulan Data

Teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dengan salah satunya menggunakan kuesioner Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data-data dari responden menggunakan Google Form yang di sebarakan melalui media sosial, seperti: whatsapp dan instagram dengan mencantumkan link Gogle Form tersebut.

Operasional Variabel

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Darsina (2021) 1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Setyo (2017) 1. Terpenuhinya Harapan 2. Kualitas Pelayanan 3. Loyalitas	Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 2. Analiais regresi Linier Sederhana
coefficients^a

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,09 0	2,194			
KUALITAS PELAYANAN	1,096	,061	,934	18,080	,000

a. Dependent Variabel : KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Data Primer Output SPSS,2024

Berdasarkan tabel coefficients 2 diatas, pada analisis regresi linier sederhana di kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 4,090 sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan (b) adalah sebesar 1,096 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut: $Y' = 4,090 + 1,096X + 2,194$.

1. Konstanta (a) adalah sebesar 4,090 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan atau nilai X 0 dianggap konstan, maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 4,090.
2. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan (b) bernilai positif sebesar 1,096. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar 1,096. Sebaliknya jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 1,096.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3. Uji Koefisien determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.872	.869	1,722
a. Predictor : (constant), KUALITAS PELAYANAN Sumber: Data Primer Output SPSS,2024				

Dari tabel 3. di atas, dapat dilihat bahwa uji koefisien determinasi pada nilai R Square sebesar 0,872 artinya menunjukkan bahwa sekitar 87,2% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan pada umkm Slan Pizza sebesar 87,2% sedangkan sisanya 12,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada Penelitian ini.

Uji Parsial (t)

Tabel 4. Uji Parsial (t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)				1,864	,068
KUALITAS PELAYANAN	1,096	,061	,934	18,080	,000
a. Dependent Variabel : KEPUASAN PELANGGAN					

Sumber: Data Primer Output SPSS,2024

Dari tabel coefficients 4. pada uji t atau parsial, diatas menunjukkan nilai t hitung sebesar 18,080 yang artinya t hitung > t tabel (18,080 > 2,012) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm Slan Pizza,

dengan demikian hipotesis ini terbukti.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Slan Pizza Depok

Rata-rata jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X) adalah 90 %. Hal ini menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan berada pada posisi yang sangat baik. Dengan itu, maka dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada UMKM Slan Pizza sudah termasuk kategori yang sangat baik.

2. Kepuasan Pelanggan Slan Pizza Depok

Rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 88%. Hal ini menunjukkan jika variabel kepuasan pelanggan berada pada posisi yang sangat baik. Dengan itu maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yang ada pada UMKM Slan Pizza ini sudah termasuk kategori yang sangat baik.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Slan Pizza Depok

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka secara keseluruhan dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm Slan Pizza Depok. Dengan demikian, indikator-indikator dalam variabel kualitas pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Kekuatan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) ditunjukkan oleh nilai determinasi R Square sebesar 0,872. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pada kualitas pelayanan (X) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 87,2%. Sedangkan sisanya 12,8% disebabkan oleh faktor lainnya. Kenyataan ini menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan.

Pada uji t atau parsial, diatas menunjukkan nilai t hitung sebesar 18,080 yang artinya t hitung > t tabel ($18,080 > 2,012$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Slan Pizza, dengan demikian hipotesis ini terbukti.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X) adalah 85%-100%. Hal ini menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan berada pada posisi yang sangat baik. Dengan itu, maka dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada UMKM Slan Pizza sudah termasuk kategori yang sangat baik.
2. Jawaban responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 35,72. Hal ini menunjukkan jika variabel kepuasan pelanggan berada pada posisi yang sangat baik. Dengan itu, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan yang ada pada UMKM Slan Pizza ini sudah termasuk kategori yang sangat baik.
3. Pada jawaban responden dalam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka hasil nilai t hitung sebesar 18,080 yang artinya $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($18,080 > 2,012$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada umkm Slan Pizza, dengan demikian hipotesis ini terbukti

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Kusumastuti, Ph.D. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif. Penerbit Deepublish. Retrieved November, 2020.
- Ali Hardana, J. N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada PT. BSI Cabang Padangsidimpuan. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 7, No. 2, 831.
- Amelia, A. (2024). Meningkatkan Kreativitas Menulis Siswa Melalui Penerapan Teknologi. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(1), 1-8. Volume 05.No.01.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15-31.
- Anwar, H. M., Henny Dwijayani, S. E., Ajeng Dewi Rani, M. T., Arief, I., Hina, H. B., Faridha, N., ... & Santje Magdalena Iriyanto, M. T. (2024). *STATISTIKA I*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Cahya, A. D., Marthasari, A., Ramadhani, P. A., & Wulandari, R. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan konsumen (Studi Kasus pada UMKM Baso Aci Ena Yogyakarta). *Jurnal Daya Saing*, 7(2), 144-150.
- Dr. Hj. R. Dewi Pertiwi, S.E., M.M. (2021). Pemasaran Jasa Pariwisata. Penerbit Deepublish. Retrieved Agustus 2021.
- Dr. Meithiana Indrasari (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Penerbit Unitomo

Press. Retrieved Desember 2019.

Dr. Vivi Silvia, S.M. (2020). *Statistika Deskriptif*. Penerbit Andi. Retrieved April 30, 2024.

Gupa, S. (2022). Pengaruh kepatuhan syariah dan banking service quality terhadap kepuasan nasabah studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya).

Hadiyan, M. H. A. G., & Yusuf, R. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Toko NN Garut). *E-Jurnal Manajemen Trisakti School of Management (TSM)*, 3(1), 35-46.

Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 25-37. 56 Kencana, P.N., & Wahidah, N. R., (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslim Preview Cabang ITC Depok. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 121(1), 37-43. Retrieved from <https://Journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman/article/view/560>.

Khoirunisa, Z. D., Sutardi, D., & Yanto, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Produk Synthetic Leather Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Baikan Indonesia. *Jubisma*, 5(2), 33-44.

La Ode Almana, S., & Wekke, I. S. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Deepublish.

Magdalena, L. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Arei Outdoor Gear Cabang Sintang. *Fokus: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 22(1).

Maharani, S. P., & Situngkir, T. L. (2024). Pengaruh Free Cash Flow dan Trading Volume Activity terhadap Return Saham pada Perusahaan Farmasi (Bursa Efek Indonesia Periode 2018–2022). *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 804-819.

M. Makhrus Ali, T. H. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerpan Nya Dalam Penelitian*. Education journal, vol2(2), 2.

Muspiha, S.E., M.SI. (2023). *Platform Digital: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rena Cipta Mandiri. Retrieved Februari 27, 2023.

Nel Arianty, S.E., M.M. (2024). *Implikasi Pemasaran dalam Kinerja Usaha*. Penerbit Umsu Press. Retrieved Maret 2, 2024.

Noor, F. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia. 44.

Noviana, M., & Santoso, B. (2024). Pengaruh Bonus Dapat Memotivasi Kerja CV. Auto Bearing Di Dalam Divisi Penjualan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(2),

473-486.

- Nurjanah, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Umkm Ayam Bakar Sambal Pelakor.
- Oktavianto, T., & Ariwibowo, P. (2020). Analisis Perubahan Kartu ATM Magnetik Strip ke Kartu ATM Chip Card terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Margonda Depok. *JUDICIOUS*, 1(2), 87-90. 57.
- Putu Purni Astuti, Andi Irfan, & Aminah, (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warkop 51 Daya di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(3), 119-127. Diambil dari <https://stim-lpi.ac.id/jurnal/index.php/prioritas/article/view.191>.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279-284.
- Saepuloh, I., & Permata, W. I. (2023). Peranan Kualitas Layanan dan Harga Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Balina Agung Perkasa. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(6), 3221- 3231.
- Siaputra, H. (2024). Pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang pada Restoran XYZ Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 13-23. <https://doi.org/10.9744/jmp.10.1.13-23>.
- Victor, V., & Yu, J. (2023). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Nasi Keriting Medan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 13(1), 117-126.
- Wahyudi, D.H., Fahrozi, R., & Wahyudi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: (Studi Kasus di Mulia Mart Pondok Pesantren. Hidayatullah Depok). *Jurnal Tadbir Peradaban*, 3(1), 47- 53. <https://doi.org/10.55182/jtp.v3i1.252>.