



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 3154-3164

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

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

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Janji Jiwa di Manokwari

Yammes Jonas Batkunde^{1✉}, Joice Pangulimang², Lili Sarce Joi Sapari³

(1) Teknologi Informasi, STIMIK Kreatindo Manokwari

(2) Sistem Informasi, STIMIK Kreatindo Manokwari

(3) Manajemen, Universitas Kristen Papua

Email: pangulimangjoyce@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Janji Jiwa di Manokwari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cafe janji jiwa di Manokwari. Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada cafe janji jiwa di Manokwari. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Sampel penelitian adalah 40 pelanggan dan data yang dikumpulkan data primer dan sekunder. Model analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana, korelasi, koefisien determinasi serta uji hipotesis menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe janji jiwa di Manokwari.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*

Abstract

The effect of service quality on customer satisfaction at the cafe of the soul of the city of Manokwari. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the promise soul cafe Manokwari. The problem in this study is whether service quality has a satisfaction at the promise soul café in Manokwari. The type of research used is descriptive with the survey method. The research sample is 40 customers and the data collected are primary and secondary data. The analytical model used is simple linear regression, correlation, coefficient of determination and hypothesis testing using SPSS 25. The results of this study indicate a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction at the promise soul cafe in Manokwari.

Keywords : *service quality and customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi perkembangan berbagai aspek kehidupan, baik social, budaya dan bisnis, serta dunia wisata tanpa terkecuali dalam dunia kuliner (Ahmad Afan Zain, 2022). Usaha kuliner memiliki potensi yang cukup besar; dalam hal ini kebutuhan pelanggan semakin meningkat dan pengusaha harus lebih memperhatikan hal tersebut dan mengambil tindakan yang sesuai agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pengusaha dan pelanggan. Seperti yang bisa kita lihat, sektor kedai kopi di Indonesia khususnya di kota-kota besar berkembang pesat seiring dengan perkembangan perekonomian modern saat ini. Banyak pengusaha yang mendirikan dan membuka usaha kopi dengan berbagai konsep atau ide yang diciptakan untuk menarik pelanggan. Hal itu terlihat dari ide dekorasi ruangan coffee shop yang nyaman, bersih, dengan pola background dekoratif yang unik dan menarik di dalam dan di luar coffee shop, sehingga tercipta suasana nyaman yang dapat dirasakan konsumen, (Tri Indah K, 2022) modern sekarang selain menu atau jenis minuman yang menarik, disisi lain juga dilengkapi gratis Wifi, tempat parkir yang bebas parkir, dan keamanan adalah menjadi salah satu prinsip utama yang selalu di jaga bersama.

Berkembang pesatnya bisnis (Anggara, 2019) cafe di berbagai wilayah di Indonesia, banyak sekali bermunculan cafe - cafe baru, hal ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Cafe yang tidak kuat akan mudah dikalahkan oleh pesaingnya. Persaingan yang semakin ketat membuat masing-masing cafe saling berusaha untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya dan varian menu juga bervariasi rasa serta memiliki ciri khas (Novitawati et al., 2019) rasa yang berbeda dengan café lainnya. Sebagaimana bisnis pada umumnya selalu memiliki potensi kegagalan. Apalagi di tengah ketatnya persaingan, banyak yang semakin tidak jelas diferensiasi dan segmen pasarnya.

Banyak kedai kopi modern yang ingin bersaing namun tidak sehat, modal terbatas, harus bergantung pada pinjaman bank (Arief & Alfarizy, 2019) dan hanya berprinsip mencari keuntungan dibandingkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas pertama dan terakhir sehingga bangkrut dalam waktu yang sangat singkat. Waktu dan hanya sedikit yang tersisa. Dalam bidang kuliner khususnya kedai kopi, cita rasa dan pelayanan yang baik harus diperhatikan, keunggulan lain yang perlu ditonjolkan adalah penyajian makanan dan minuman yang indah, dan harga juga menjadi salah satu faktornya. Selain itu, proses promosi juga harus menarik pelanggan (Ibrahim & Thawil, 2019) dan mampu meyakinkan mereka melalui komunikasi yang baik dan mudah dipahami sehingga mereka dapat mengambil tindakan.

Dalam konsep pemasaran itu, sudah jelas bahwa hampir semua konsepnya difokuskan pada kepuasan pelanggan itu sendiri. Dilihat dari sisi konsumen saat ini, mereka lebih banyak

memili makanan yang aneka varian rasa dan lebih selektif dalam memilih cafe yang akan dikunjungi. Ketika konsumen menganggap suatu cafe tidak memuaskan, maka cafe tersebut akan lebih mudah untuk ditinggalkan dan minat daya beli juga pasti akan berkurang.

Hal ini mengacu pada cafe itu sendiri dan harus mengambil suatu tindakan untuk membenahi ulang secara cepat agar konsumen atau pelanggan lainnya tidak merasakan hal yang serupa yang pernah terjadi pada pelanggan lainnya. Pelayanan yang berkualitas sangatlah berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu tolak ukur untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi pelanggan. Peningkatan kepuasan pelanggan mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek. Jadi segala aspek-aspek yang mendasar menyangkut kepuasan konsumen atau pelanggan itu harus di jaga dengan baik. Karena pelayanan yang tidak baik dapat menimbulkan efek yang tidak baik dan akan dinilai tidak mampu dalam hal berbisnis. Untuk mengetahui fenomena atau kondisi berdasarkan yang terjadi maka saya mengambil suatu keputusan untuk melakukan penelitian di cafe Janji Jiwa kota Manokwari.

Dengan mengambil objek cafe yaitu meninjau sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari usaha tersebut. Alasan memilih cafe Janji Jiwa untuk diteliti dan dijadikan karya tulis karena cafe Janji Jiwa memiliki varian rasa kopinya yang berbeda dengan rasa kopi yang lain dan bervarian rasa serta memiliki daya tarik tersendiri.

METODE PENELITIAN

A. Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini ialah kepuasan pelanggan (Saripudin et al., 2021)(konsumen). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk tindakan manusia dalam hal perasaan senang dengan barang atau produk yang dibeli karena barang atau jasa tersebut sangatlah baik dan pelanggan merasa sangat sesuai dengan keinginannya.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data; Jenis data(Sugiyono, 2010) yang digunakan pada penelitian ini, yaitu data kuantitatif. Kuantitatif ialah penelitian fakta-fakta dan dinilai secara ilmiah berdasarkan kerangka teoritis yang mencakup tentang hitungan dan angka.
2. Sumber Data; Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan selanjutnya

masih harus diolah oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan (Hamid & Dkk, 2019) untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi; Merupakan pengamatan langsung terhadap objek peneliti pada Cafe Janji Jiwa Kota Manokwari.
2. Wawancara; Merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab mengenai informasi dengan pihak yang terkait yaitu, bagian-bagian yang bertanggung jawab dalam melakukan penghapusan aset tetap pada Cafe Janji Jiwa di Manokwari.
3. Tinjauan pustaka; Penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data, mengakses website dan situs-situs, serta mempelajari artikel-artikel yang berhubungan dalam penelitian ini.

D. Analisis Data

Analisis data yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif ialah metode yang menggunakan angka dalam pengumpulan data. Analisis tersebut digunakan peneliti untuk mengetahui apakah pelanggan (konsumen) dapat menikmati berbagai macam rasa dari minuman kopi yang disajikan oleh Cafe Janji Jiwa di Manokwari, sehingga pelanggan (Konsumen) dapat merasakan kepuasan minuman kopi tersebut. Penelitian ini yang penulis gunakan adalah regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Berikut ini model persamaan garis regresinya:

Secara matematis model analisis regresi linier sederhana dapat di tuliskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta x + e$$

Keterangan: Y = Kepuasan pelanggan

X = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

β = koefisien regresi

e = Kesalahan pengganggu/eror

Regresi linier sederhana ini, juga dilihat nilai koefisien korelasi sederhana (r) dan koefisien Diterminasi (r^2).

Koefisien sederhana ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan kedua variable

yang di perhatikan dalam penelitian yaitu X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan planggan). Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis adalah sebagai berikut :

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan p-value dengan signifikan (α) sebesar 0,05 atau dengan perbandingan nilai t-hitung dengan t-tabel dengan derajat kebebasan /df = $n - 2$ (n merupakan jumlah observasi ,dan k adalah banyaknya variable yang dilibatkan).

Berikut akan dijelaskan pengujian hipotesis (dalam bentuk simbol statistic berupa H_0 : yaitu tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (merupakan hipotesis utama), dan H_1 sebagai hipotesis alternatif , yaitu menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan) yang digunakan pada penelitian ini :

a. Pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas :

Jika $P\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak

Jika $P\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima

b. Pengambilan keputusan berdasarkan t_{hitung}/t_{tabel} :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 40 responden pada pelanggan Cafe Janji Jiwa Manokwari, dengan identitas responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Untuk lebih jelas dapat dilihat di table-tabel sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1,Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki laki	21	52.5	52.5	52.5
	Perempuan	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1 ,menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 21 orang atau 52,5 %, sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan 19 orang atau 47,5 %.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2 ,Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20 thn	2	5.0	5.0	5.0
	21-25 thn	24	60.0	60.0	65.0
	26-30 thn	10	25.0	25.0	90.0
	31-35 thn	3	7.5	7.5	97.5
	36-40 thn	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan table menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berumur 21 – 25 thn sebanyak 24 orang atau 60,0%,responden yang berumur 26 – 30 thn sebanyak 10 orang atau 25,0% ,responden yang berumur 31- 35 thn sebanyak 3 orang atau 7,5%responden yang berumur 15 – 20 thn sebanyak 2 orang atau 5,0%dan sisanya responden yang berumur 36 – 40 thn sebnyak 1 orang atau 2,5%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	34	85.0	85.0	85.0
	S1	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3, menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 34 orang atau 85,0% dan sisanya responden yang berpendidikan terakhir S1 sebanyak 6 orang atau 15,0%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4

Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	16	40.0	40.0	40.0
	Wiraswasta	7	17.5	17.5	57.5
	Swasta	13	32.5	32.5	90.0
	Guru	3	7.5	7.5	97.5
	Ibu Rumah Tangga	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4, menjelaskan bahwa responden dalam penelitian yang didominasi oleh orang yang berstatus mahasiswa sebanyak 16 orang atau 40,0%, responden dengan status swasta sebanyak 13 orang atau 32,5%, responden dengan status wiraswasta sebanyak 7 orang atau 17,5%, responden dengan status guru sebanyak 3 orang atau 7,5%, dan sisanya berstatus sebagai ibu rumah tangga sebanyak 1 orang atau 2,5%.

C. Uji Instrumen Penelitian.

1. Uji Validitas.

Tabel 5 Uji Validitas

No	Variabel	Butir Pertanyaan	Validitas		Keterangan
			r hitung	r tabel	
1.	Kualitas Pelayanan	X1	0,445	0,312	Valid
		X2	0,503	0,312	Valid
		X3	0,789	0,312	Valid
		X4	0,659	0,312	Valid
		X5	0,720	0,312	Valid
		X6	0,719	0,312	Valid
		X7	0,762	0,312	Valid
		X8	0,839	0,312	Valid
		X9	0,782	0,312	Valid
		X10	0,860	0,312	Valid

		X11	0,920	0,312	Valid
		X12	0,860	0,312	Valid
2.	Kepuasan Pelanggan	Y13	0,883	0,312	Valid
		Y14	0,919	0,312	Valid
		Y15	0,843	0,312	Valid

Sumber data yang diolah (Output SPSS 2025)

Tabel 5, menunjukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pelanggan memiliki kriteria yang valid pada semua pertanyaan berdasarkan kriteria r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,312.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 6, Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (x) dan Kepuasan Pelanggan (y)

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (x)	12	0,920	0,6	Reliabel
2.	Kepuasan Pelanggan (y)	3	0,833	0,6	Reliabel

Sumber: data yang diolah (Output SPSS 25), 2024

Tabel 6, menunjukan nilai cronbach's alpha atas variabel Kualitas Pelayanan 0,920 dan Kepuasan Pelanggan 0,833. Berarti pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai Cronbach;s alpha lebih besar dari 0,60.

D . Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 7 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,325	0,826		12,502	0,000
	kualitas pelayanan	0,097	0,018	0,656	5,361	0,000

(x)					
-----	--	--	--	--	--

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 7, hasil uji regresi tersebut, maka persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10,325 + 0,097 X$$

Maka dapat di katatakan hubungan antara kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y) adalah positif. Dikatakan positif karena terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pelanggan.maka pengaruh X terhadap Y adalah 0,097 satuan.

Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R²)

Tabel 8 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656 ^a	0,431	0,416	0,574

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Dari tabel 8, diatas nilai r =0,656 mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan berkorelasi cukup kuat dengan kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis

Melalui statistik uji t (student t-test) dengan $\alpha = 0,05$ disini menggunakan uji 2 pihak sehingga $\alpha/2$ atau 0,025 dengan derajat kebebasan (degree of freedom = $n - k = 40 - 2 = 38$).

Nilai signifikan adalah 0,000 menunjukan nilai α lebih besar nilai signifikan tersebut. Atau berdasarkan nilai t hitung yaitu 5,361 ternyata lebih besar dari t tabel 2,711, maka hipotesis utama H₀ di tolak. Dengan adanya pembuktian diatas maka kualitas pelayanan X berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Y cafe janji jiwa kota Manokwari.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelaggan (y) pada cafe janji jiwa Manokwari. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ardista, 2021),(Sholeha et al., 2018)(Pratiwi et al., 2022)(Surti &

Anggraeni, 2020) Yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan cafe janji jiwa kota Manokwari.

Yang paling penting adalah lebih memprioritaskan kepuasan pelanggan, artinya bahwa suatu perusahaan atau cafe itu berhasil mendapatkan pelanggan dalam jumlah yang banyak, disitulah cafe akan mendapatkan keuntungan memberikan kepuasan bagi pelanggan itu sendiri dan mereka akan selalu berdatangan dan akan tetap berlangganan disitulah terjalin hubungan yang baik antara produsen dan konsumen

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe janji jiwa kota Manokwari. Diperoleh dari hasil regresi linier sederhana $Y = 10,325 + 0,097X$ dan uji korelasi yaitu $r = 0,656$ sedangkan koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cafe janji jiwa adalah 0,416. Maka dikatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian semakin berkualitasnya dalam pelayanan yang di berikan oleh cafe maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen akan semakin tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Afan Zain. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2). <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Anggara, M. Rosal. (2019). pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen. *Progress in Retinal and Eye Research*, 56(3).
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *PARAMETER*, 6(1). <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Arief, Y. S., & Alfarizy, M. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Islamic Economics and Philanthropy*, 2(03). <https://doi.org/10.21111/jiep.v2i03.3779>
- Hamid, & Dkk. (2019). Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25. *Sefa Bumi Persada*, 1(1).
- 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). <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Novitawati, R. A. D., Prihatminingyan, B., & Imansyah. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*,

8(4).

- Pratiwi, T. W., Taufik, A. M., & . G. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 3. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.345>
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(01). <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AHASS SUMBER JAYA MAHA SAKTI KECAMATAN ROGOJAMPI KABUPATEN BANYUWANGI. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1). <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3). <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Tri Indah K, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIMBA AIUEO PONDOK AREN. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(2). <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i2.1798>