

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SARI BUNGO KELURAHAN TALANG BARAT

Intan Safitri¹, M. Arif Musthofa², Khusnul Yatima³
intansafitri004321@gmail.com¹, 7ariefherio@gmail.com², yatimakhusnul@yahoo.co.id³
Institut Islam Al-Mujaddid Sabak

ABSTRAK

Kepuasan konsumen menjadi sangat penting bagi penjual karena konsumen yang puas terhadap produk atau jasa yang digunakan berarti penjual tersebut memiliki kinerja yang baik. Konsumen yang puas terhadap suatu produk akan meningkatkan daya jual karena konsumen tersebut akan kembali lagi hingga menjadi pelanggan tetap. Penjual dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen seperti kualitas pelayanan yang baik, ramah kepada konsumen dan cepat tanggap dalam menanggapi permintaan konsumen. Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan sari bundo kelurahan talang babat. Metode penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif deskriptif yaitu penelitian dengan menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang di olah dengan model statistik menggunakan persamaan regresi linier sederhana $Y=a+bX$. Dengan teknik pengambilan sampel yaitu Purposive Sampling dengan jumlah Sampel pada penelitian ini adalah 100 responden yakni konsumen yang membeli pada Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang Babat. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan nilai koefisien determinasi yang merupakan hasil dari R square yaitu sebesar 84,2% yang menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang Babat yaitu 84,2% dan sisanya 15,8% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

Abstrack

Consumer satisfaction is very important for sellers because consumers who are satisfied with the products or services used means that the seller has good performance. Consumers who are satisfied with a product will increase its selling power because these consumers will come back again and become regular customers. Sellers are required to create strategies that can create satisfaction for consumers, such as good quality service, friendly to consumers and responsiveness in responding to consumer requests. This research aims to find out how much influence service quality has on consumer satisfaction at the Sari Bundo restaurant, Talang Babat sub-district. This research method uses a descriptive quantitative type, namely research that emphasizes analysis on numerical data (numbers) which are processed using statistical models using equations. simple linear regression $Y=a+bX$. With a sampling technique, namely Purposive Sampling, the number of samples in this study was 100 respondents, namely consumers who bought at the Sari Bundo Restaurant, Talang Babat Village. The results of this research state that service quality has a significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, the coefficient of determination value which is the result of R square is 84.2% which explains that the influence of service quality on consumer satisfaction at Sari Bundo Restaurant, Talang Babat Subdistrict is 84.2% and the remaining 15.8% is influenced by other variables that are not examined in this research.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan usaha saat ini tidak terlepas akan persaingan yang sangat ketat. Baik untuk penjual yang menawarkan jasa maupun barang. Semakin banyak penjual yang menawarkan jasa maupun barang, semakin banyak penjual yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap penjual harus menempatkan orientasi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penjual berusaha memperebutkan calon pembeli dengan cara mempertahankan konsumen yang ada. Sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Aspek pelayanan merupakan kunci utama keberhasilan rumah makan dalam mempertahankan kelangsungan hidup rumah makan. Untuk itu rumah makan dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan dengan kebutuhan konsumen. Banyak penelitian membuktikan, pelayanan adalah padanan yang paling ideal di dalam menjawab harapan konsumen (kepuasan). Maka, beragam cara dilakukan agar memberikan apa yang diinginkan, tidak terkecuali gaya komunikasi, kecepatan, empati, dan seluruh fasilitas. Kesemua hal tersebut dihadirkan dan diupayakan guna membentuk proses jual beli yang menyenangkan.

Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan Perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Mengenai kualitas pelayanan Rumah Makan Sari Bundo, apabila Rumah Makan Sari Bundo dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan konsumen sesuai dengan kebutuhan dan harapannya, maka konsumen akan merasa puas, dan kepuasan konsumen tersebut akan berdampak positif bagi rumah makan tersebut. Rumah makan sari bundo direkomendasikan kepada orang lain atau pembelian berulang. Sebaliknya jika pelayanannya kurang baik maka konsumen akan merasa tidak puas dan beralih ke restoran lain sehingga berdampak buruk bagi rumah makan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani yang menyatakan bahwa implementasi pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan begitu pula sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan pelanggan dan tentunya akan berakibat buruk bagi perusahaan.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan ditemukan adanya keluhan konsumen yang membuat konsumen menceritakan keluhannya kepada calon konsumen dan mengakibatkan hilangnya calon konsumen. Fenomena ini terjadi bukan hanya pada satu konsumen. Dan dilakukan memang kualitas pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan keinginan konsumen yaitu terlalu lama menunggu pesanan datang, cita rasa yang berubah-

ubah, pelayan yang kurang ramah terhadap konsumen Sehingga harus mengutamakan kualitas pelayanan itu bisa berdampak negatif dalam waktu yang lama terhadap majunya suatu usaha bisnis. Kualitas pelayanan dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance Quality). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan berakhir

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Singnifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang Babat.
2. Seberapa Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang Babat.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif-kuantitatif Pengumpulan data secara kuantitatif yang diolah dengan SPSS 16.0.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang Babat. Pada bulan September 2024 adalah berjumlah 133 konsumen. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Diketahui bahwa pada konsumen rumah makan sari bundo adalah 133 konsumen. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: N = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e2 = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

$$n = \frac{133}{1 + 133 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{133}{1,3325}$$

$$n = 99,81$$

Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu 99,81 dibulatkan menjadi 100 konsumen Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang Babat.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang babat. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 3 bulan, mulai dari Observasi, Pengumpulan data, dan olah data Penelitian berlangsung dari bulan Februari-April 2024.

4. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.	1.Bukti Fisik 2.Kehandalan 3.Daya Tanggap 4.Jaminan 5.Empati	Likert

2	Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil)	1.Kesesuaian Harapan. 2.Minat berkunjung Kembali. 3.Kesediaan merekomendasikn	Likert
---	-----------------------	---	---	--------

5. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dan uji heterokedastisitas analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang Babat. Berdasarkan data yang diperoleh maka penulis akan menguraikan gambaran umum responden penelitian. Dibawah ini yang diuraikan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin, Usia, Pendidikan, dan jarak rumah kelokasi rumah makan sari bundo.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Item	Keterangan	N	%
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	43%
		Perempuan	57	57%
2.	Usia	<18	5	5%
		19-25	50	50%
		26-35	29	29%
		36-45	16	16%
3.	Pendidikan	SD	3	3%
		SMP	16	16%
		SMA/SMK	54	54%
		S1	27	27%
4.	Jarak Lokasi Rumah Reponden	1-2 km	30	30%
		3-5 km	19	19%
		5-6 km	25	25%
		7-8 km	26	26%

Sumber: Data Primer

Hasil Penelitian Menunjukkan Jumlah Responden yang paling banyak membeli makanan dirumah makan sari bundo adalah Perempuan yaitu sebanyak 57 orang dari pada Laki- Laki sebanyak 43 orang dengan total responden 100 orang, untuk usia responden jumlah responden terbanyak berusia 19-25 tahun yaitu sebanyak 50 orang atau sebesar 50% dari total responden. Hal ini disebabkan karena pada usia tersebut adalah usia produktif dan tahap dimana usia tersebut sudah mampu merasa, menilai makanan dan mengetahui peningkatan penjualan Berdasarkan pendidikan dapat dilihat bahwa, jumlah responden terbanyak yaitu tamatan SMA sederajat sebanyak 54 orang atau sebesar 54% dari total

responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah tamatan SMA sederajat. Berdasarkan jarak Lokasi rumah responden, jumlah responden terbanyak jarak rumah dari rumah makan sari bundo yaitu 1-2 km sebanyak 30 atau sebesar 30% dari total responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah jarak rumah 1-2 km.

Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 3. Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel	Pernyataan Item	Uji Normalitas			Uji Reliabilitas	
		Rhitung	Rtabel	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X.1	0,391	0,196	Valid	0,862	Reliable
	X.2	0,310	0,196	Valid		
	X.3	0,672	0,196	Valid		
	X.4	0,664	0,196	Valid		
	X.5	0,615	0,196	Valid		
	X.6	0,685	0,196	Valid		
	X.7	0,706	0,196	Valid		
	X.8	0,797	0,196	Valid		
	X.9	0,716	0,196	Valid		
	X.10	0,355	0,196	Valid		
	X.11	0,391	0,196	Valid		
	X.12	0,368	0,196	Valid		
	X.13	0,721	0,196	Valid		
	X.14	0,704	0,196	Valid		
	X.15	0,701	0,196	Valid		
Kepuasan Konsumen	Y.1	0,444	0,196	Valid	0,784	Reliable
	Y.2	0,635	0,196	Valid		
	Y.3	0,601	0,196	Valid		
	Y.4	0,665	0,196	Valid		
	Y.5	0,753	0,196	Valid		
	Y.6	0,401	0,196	Valid		
	Y.7	0,710	0,196	Valid		
	Y.8	0,709	0,196	Valid		
	Y.9	0,534	0,196	Valid		

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas merupakan alat ukur untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka uji t menjadi tidak valid. Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

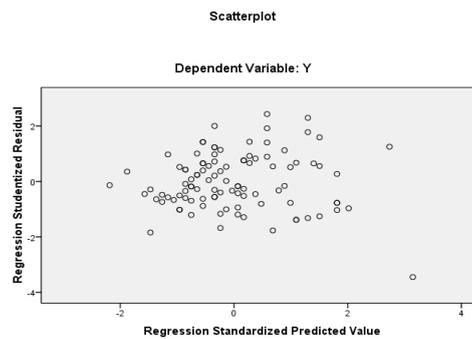
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.90657156
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.751
Asymp. Sig. (2-tailed)		.625
a. Test distribution is Normal.		

Sumber Hasil Olah Data 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji Kolgomorov-Smirnov $0,625 > 0,05$ maka residual berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidak samaan varians antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot. Berikut ini tampilan grafik scatterplot dari model regresi dalam penelitian ini yang disajikan pada Gambar.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari Gambar 1. dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (dependent variable). Analisis regresi linear sederhana ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sari Bundo Kelurahan Talang Babat. Berikut adalah hasil output regresi linier sederhana:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.124	.687		8.914	.000
Kualitas_Pelayanan	.370	.016	.918	22.883	.000
a. Dependent Variable: Y					

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Bentuk persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6.124 + 0,370X$$

Hasil persamaan regresi linier sederhana Nilai konstanta (a) sebesar 6.124 menunjukkan bahwa jika nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 6.124. Koefisien regresi (b) sebesar 0.370, menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan terdapat pengaruh hubungan positif terhadap nilai Kepuasan Konsumen. Hal ini menyatakan bahwa aspek Kualitas Pelayanan akan menyebabkan meningkatnya nilai Kepuasan Konsumen adalah sebesar 0.370.

Uji T(Parsial)

Uji T(Parsial) dapat dilihat dari hasil output tabel 6 ketentuannya yaitu jika nilai signifikan signifikan $\geq 0,05$ maka H_0 diterima, jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai dari hasil variabel Kualitas Pelayanan (X) = $0.000 \leq 0.05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka variabel Kualitas Pelayanan X1 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Berdasarkan hasil di atas maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 6. Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.124	.687		8.914	.000
Kualitas_Pelayanan	.370	.016	.918	22.883	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olah data, 2024

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui besarnya variable independent terhadap variabel dependent. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan menggunakan nilai R Square.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.842	.841	1.57058
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Hasil olah data, 2024

Hasil Output diatas diperoleh besarnya R square (R²) adalah 0,842. Hasil ini menunjukkan bahwa 84,2% pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) Sedangkan sisanya 15,8% nilai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Seperti variable harga.

Pembahasan

- Dari hasil jawaban responden yang telah dilakukan tentang kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator yang terdapat pada kualitas pelayanan (variabel X) yakni sebanyak 15 item pernyataan, diketahui bahwa seluruh jawaban responden masuk dalam kategori baik. Sedangkan jawaban responden tentang kepuasan konsumen dapat dilihat dari indicator kepuasan konsumen (variabel Y) yakni sebanyak 9 item pernyataan, diketahui bahwa seluruh jawaban responden masuk dalam kategori baik.
- Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai 0,370. Dari hasil perhitungan uji t (parsial) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena thitung > ttabel dengan nilai $22.883 > 1,984$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil pengujian regresi linear sederhana menunjukkan bahwa koefisien regresi dengan nilai 0,370 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen dan hasil dari uji t (parsial) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai thitung 22.883 > ttabel 1.984 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis (H_a) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
- b. Nilai R Square (R^2) diperoleh sebesar 0,842. Hal ini berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 84,2%. Sedangkan sisanya 15,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aloysius Rangga Aditya Nalendra et al.(2021) Statiska Seri Dasar Dengan SPSS (Bandung: CV Media Sains Indonesia), 27.
- Alvin Mariyansyah, (2020).Dkk ”Pengaruh Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan,dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Café Kabalu “,Jurnal Ilmiah Bina Manajemen, Vol.3.No.2.,H.5.
- Aminatus Zahriyah dkk, (2021). Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS (Jawa Timur: Mandala Press), 89.
- Bahar Arfian, Herman Sjaharuddin, (2017).” Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang”, Jurnal Organisasi dan Manajemen, Vol.3,No.4,h.5.
- Basrah Sidani Dkk, (2012).”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ranch Market “, Jurnal Manajemen,Vol.3,No.,1, H. 3
- Brian nur pratama, (2016).”Pengaruh Kualitas Pelayanan ,harga dan Kualitas Produk Terhadap KepuasanKonsumen “(Jakarta: Brian).
- Danang Sunyoto, Op. Cit, h.1.
- Della Sebrica, (2014).Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Komsumen pada rumah makan kampoeng djawo sekatul ,jurnal Ilmu Administrasi Bisnis,3.4:366-374.
- Dewi Nurmasari, (2018).” Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sidempuan Medan”, Jurnal Manajemen Tools,Vol.9,No.1.,H. 3
- Farah Diza, (2016).”Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen”, Jurnal EMBA.Vol.4 No.1,h.2
- Hardani, Andriani, dkk (2020), Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu), h. 364-365.
- Hermanto, (2019) Faktor Pelyanan, Kepuasan, & Loyalitas Pelanggan (Surabaya: CV Jakad Publishing), 22-23.
- Ida Ayu,(2000).”Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Baruna Sanur “, JurPnal Manajemen ,Vol.4,No.7, h.4.
- Imam Ghozali, (2021). Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif (Semarang: Yoga Pratama)132.
- Imam Ghozali, Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif
- Indra Firdiyansyah, (2017).“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Batam”. Jurnal Elektronik Rekaman, Vol. 1 No. 1 (November) h. 7.
- Indri Kartini, (2022).”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Rumah Es Miagas”, Jurnal Ekonomi ,Vol.3,No.1 ,Hal. 3.
- Irawan. (2003) 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Jojo Jalaludin, (2021).”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bina

Sejahtera Bangun Persada Serang Banten “,Jurnal Mahasiswa Ekonomi Bisnis Islam, Vol.1, No 2, h.4

Jurnal

- Karimudin Abdullah et al.(2022),Metodologi Penelitian Kuantitatif (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI), 19.
- Kotler. (2000) Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.
- Ludviyatus Sholeha, (2018).” Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya”, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol.12, No.1, H. 4
- Lupiyoadi.(2001).Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- MARIANSYAH, Alvin; SYARIF, Amirudin. (2020).”Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. Jurnal Ilmiah Bina Manajemen, 3.2: 134-146.
- Meithiana Indrasari, (2019).Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Surabaya: Unitomo Press), 92
- Nannincova, Niken.(2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. Agora, 7.2.
- philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009). Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi Milienium. Jakarta: Prehallindo. hal 83.
- Purwanto, Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi dan Pendidikan.
- Purwanto,(2018) Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reabilitas untuk Penelitian Ekonomi Syariah (Magelang: Staia Press), 83.
- Purwanto,(2018).Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reabilitas untuk Penelitian Ekonomi Syariah (Magelang: Staia Press), 56.
- Rachmad Yanuar,(2018).” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen “,Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Vol.13 ,No.2.Hal.2.
- Rachman,Denny Aditya; Suryonko,Sri.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Rumah Makan Wajan Mas Kudus). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis,2017,6.4:136-143.
- Ria Setia, Sasi Utami, dan Sri Rochani.(2018).Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Jl. Jaksa Agung Suprpto No.11 Mojoroto-Kediri. JIMEK. Vol. 1 No.2.
- Ridwan dan Sunarto, Pengantar Statistic untuk penelitian : Pendidikan, komunikasi, ekonomi,danbisnis,(Bandung:Alfabeta),hal.278.
- Sandu Siyoto and Ali Sodik, (2015). Dasar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Literasi Media Publishing), 67-68.
- Sanurdi,(2021). Kualitas Pelyanan Islami & Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik (Mataram: Sanabil), 65.
- Sidik Priadana and Denok Sunarsi, (2021).Metode Penelitian Kuantitatif (Tangerang Selatan: Pascal Books), 41.
- Syaiful Bahri, (2018).Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS, (Yogyakarta:Penerbit Andi), h. 81.
- Tjiptono (2018) Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wida Ramdania,(2020)“Etika Bisnis Islam Pada Perilaku Pemasaran dan Kepuasan Konsumen,” Jurnal Asy-Syari’ah, Vol. 22, No. 2 : 287.
- Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012,hal. 177.
- Yuliarimi dan Riyasa.(2007).Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Buletin Studi Ekonomi. Vol. 12. No.1:9-28