

---

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PINANTI KOPI JL RAYA CITAYAM KOTA DEPOK

Athian Hariansyah<sup>1</sup>, Kania Ratnasari<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Sahid, Jakarta

Email Korespondensi: kania\_ratnasari@usahid.ac.id

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Responden pada penelitian memiliki populasi sebanyak 100 orang yang didapat menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Pinanti Kopi dinilai sangat baik dengan rata-rata 3,38. Adapun hasil dari kepuasan pelanggan di Pinanti Kopi dinilai sangat puas dengan rata-rata 3,26. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pinanti Kopi. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 70,6% dan 29,4 % merupakan variabel yang tidak diteliti seperti harga, produk, lokasi, promosi dan lain-lain.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kuantitatif, Pinanti Kopi, Responden

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to analyze the influence of service quality on customer satisfaction. The method used is descriptive quantitative. The respondents in the study have a population of 100 people obtained using purposive sampling technique. Data collection technique uses a questionnaire. This research uses quantitative descriptive analysis and simple linear regression. The results show that the service quality at Pinanti Kopi is rated very good with an average of 3.38. The customer satisfaction at Pinanti Kopi is also rated very satisfied with an average of 3.26. The t-test results also show that service quality influences customer satisfaction at Pinanti Kopi. The impact of service quality on customer satisfaction is reported to be 70.6%, indicating that a significant proportion of customer satisfaction can be attributed to the quality of service. The remaining 29.4% is attributed to unexamined variables such as price, product, location, promotion, and others.*

**Keywords:** Customer Satisfaction, Service Quality, Quantitative, Pinanti Kopi, Respondents.

---

## PENDAHULUAN

Kegiatan usaha pada umumnya memiliki tujuan yaitu untuk mendapatkan keuntungan maksimal dari barang ataupun jasa yang ditawarkan kepada para pelanggan, barang dan jasa tersebut harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan begitu perusahaan akan mendapatkan keuntungan maksimal ditengah persaingan. Menurut Widiati et al., (2021) usaha memiliki arti yaitu suatu unit ekonomi yang bertujuan untuk menghasilkan barang ataupun jasa untuk dijual ataupun dibeli dan dikelola oleh seseorang yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk mengatur dan memimpin usaha tersebut.

Salah satu kegiatan usaha yang menawarkan jasa dan cukup pesat berkembang di Indonesia adalah usaha kuliner, biasa disebut restoran yang menyediakan *food & beverage*. Menurut April et al., (2022) Usaha kuliner memiliki peluang usaha yang sangat besar, oleh sebab itu banyaknya usaha-usaha kuliner di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh gaya hidup masyarakat *modern* sehingga mobilitas masyarakat semakin tinggi yang menyebabkan banyak masyarakat yang lebih suka beraktivitas di luar ruangan atau *outdoor* dengan memilih restoran yang memiliki berbagai macam menu yang ditawarkan dan suasana yang nyaman. Hal ini menyebabkan industri kuliner mempengaruhi produk domestik bruto (PDB) sektor ekonomi kreatif. Pada tahun 2013, nilai industri kuliner bertambah hingga mencapai Rp 208,63 triliun. Jumlah tersebut menghasilkan 32,5% total PDB sektor ekonomi kreatif yang sebesar Rp 641, 8 triliun (Santoso, 2015).

Menurut Herianto & Gunawan (2020) restoran merupakan suatu tempat usaha atau bangunan yang dikelola secara komersial dimana menyediakan pelayanan yang baik kepada pelanggan baik berupa makan dan minum. Restoran memiliki konsep bangunan yang bagus untuk menarik pelanggan agar berkunjung ke restoran tersebut, selain memiliki konsep menarik, restoran juga harus memiliki kualitas pelayanan yang bagus agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Setiap restoran memiliki konsep kualitas pelayanan ada yang berfokus terhadap konsep bangunan, cita rasa makanan dan minumannya dan berfokus terhadap kualitas.

Adapun salah satu restoran yang memiliki pelayanan makanan dan minuman adalah Pinanti Kopi. Pinanti Kopi tercipta karena kebiasaan yang dilakukan oleh *owner*, dimanasaat *owner* diajak untuk *hang out* oleh teman-temannya untuk menikmati kopi ia selalu mengatakan “nanti deh ngopinya” teretuslah nama Pinanti Kopi. Pinanti Kopi juga memiliki arti yaitu cerdas dan kreatif. Pinanti Kopi berdiri sejak Desember 2022 di daerah Depok. Pinanti Kopi menyediakan beberapa pelayanan yang dapat dinikmati oleh para pelanggan, seperti adanya juru parkir yang membantu para pelanggan untuk masuk atau keluar area parkir dan menjaga kendaraan pelanggan, Pinanti Kopi juga memiliki baristadan waiter untuk membuat dan mengantarkan pesanan ke meja tamu. Selain pelayanan Pinanti Kopi juga memiliki produk minuman seperti *Coffee, non-coffee*, mineral water, sedangkan produk makanan seperti *rice bowl, spaghetti* dan kentang goreng. Pinanti Kopi merupakan restoran baru dan mampu bersaing dengan para kompetitor di daerah Depok lebih tepatnya di Jl. Raya Citayam. Berikut merupakan tabel kompetitor Pinanti Kopi beserta rating di daerah Dep

Tabel 1. Kompetitor Pinanti Kopi

No	Nama Restoran	Rating
1.	Pinanti Kopi	4,8
2.	Cafe Combad	4,6
3.	Kedai TSJ	4,5
4.	To.see Coffee & Eatery	4,4

Sumber: *Google Riview* (2023)

Menurut tabel 1 Pinanti Kopi berhasil menempati posisi pertama dengan rating 4,8, meskipun Pinanti Kopi baru buka pada tahun 2022 tetap mampu bersaing dengan para kompetitor di daerah Jl. Raya Citayam, Depok. Pada tahun 2023 Pinanti kopi mengalami jumlah kunjungan yang fluktuatif pada tahun 2023. Berikut merupakan tabel tingkat kunjungan pinanti kopi tahun 2023.

Tabel 2. Data Kunjungan Pelanggan Pinanti Kopi Tahun 2023

No	Bulan	Data Kunjungan(orang)	Perubahan (%)
1.	Januari	1.266	-
2.	Februari	1.005	-21
3.	Maret	1.041	3,58
4.	April	975	-6,34
5.	Mei	1.044	10,15
6.	Juni	1.134	8,62
7.	Juli	1.213	7
Total		7.660	

Sumber: Pinanti Kopi (2023)

Berdasarkan tabel 2 Pinanti Kopi mengalami peningkatan dan penurunan kunjungan, pada bulan Januari ke Februari mengalami penurunan kunjungan pelanggan sebesar 21%, sedangkan di bulan Februari ke Maret mengalami kenaikan kunjungan pelanggan, namun pada bulan April ke Mei kembali mengalami penurunan sebesar 6,34%. Pada bulan Juni hingga Juli mengalami peningkatan kunjungan pelanggan. Adapun data *complaint* pelanggan Pinanti Kopi yang didapat dari data *complaint* Pinanti Kopi dan dapat dilihat pada tabel data *complaint* Pelanggan Pinanti Kopi. Berikut tabel data *complaint* pelanggan Pinanti Kopi tahun 2023.

Tabel 3. Data Keluhan Pelanggan Pinanti Kopi Tahun 2023

No	Data Keluhan	Jumlah
1.	Adanya keluhan tentang kesalahan order dari pihak Pinanti Kopi.	15
2.	Adanya keluhan pelayanan yang lama.	12
3.	Adanya keluhan karena orderan pelanggan tidak datang.	5
4.	Adanya keluhan tentang kualitas produk Pinanti Kopi.	5
5.	Keluhan disebabkan kebisingan dari kereta api karena letaknya disamping rel kereta api.	7
6.	Lahan parkir yang terbatas dan menyulitkan bagi pelanggan yang menggunakan kendaraan roda empat.	10

Sumber: Pinanti Kopi (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa meskipun Pinanti Kopi memiliki rating 4,8 tidak dapat dipungkiri masih ditemukan adanya keluhan dari pelanggan Pinanti Kopi yaitu dari segi pelayanan, kualitas produk, suasana, dan fasilitas yang ada di Pinanti Kopi pada tahun 2023.

## METODE PENELITIAN

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pinanti Kopi, melalui pendekatan analisis deskriptif dengan survei mengenai subjek yang akan diteliti. Jumlah populasi pada penelitian ini sebesar 7.660 yang didapat dari data manajemen Pinanti Kopi, data berasal dari kunjungan Pelanggan ke Pinanti Kopi maupun pembelian secara online. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin, cara pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pertimbangan responden dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Pinanti Kopi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala *likert*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan tertutup kepada responden dan diberikan secara langsung melalui *Google Form* kepada responden. Data hasil kuesioner akan dibuat dalam bentuk tabulasi data dan di hitung menggunakan excel untuk mencari nilai rata-rata skor sesuai dengan masing-masing indikator dari setiap variabel. Adapun pengukuran data dengan menggunakan skala likert dengan nilai skala 1 hingga 4, dimana nilai 1= Sangat Tidak Setuju dan 4= Sangat Setuju.

Tabel 4. Skala Likert Kuesioner

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

Dalam mengukur interpretasi terhadap jawaban responden, terdapat skala interval yang ditentukan sebagai berikut dengan banyak kelas interval 4 (skala). Rumus untuk menghitung jarak interval:

$$I = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$I = \frac{4-1}{4}$$

$$I = 0,75$$

Setelah mengetahui jarak interval sebesar 0,75, maka diperoleh pengelompokan berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Tabel 5. Skala Interval Kuesioner

Interval	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	Tidak Baik	Tidak Puas
2,51 – 3,25	Baik	Puas
3,26 – 4,00	Sangat Baik	Sangat Puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Keseluruhan Penilaian Responden Terkait Variabel Kualitas Pelayanan Pada Pinanti Kopi Kota Depok

No	Pernyataan	Dimensi	Jumlah	Rata-Rata	Interpretasi
1.	Pinanti Kopi memiliki lahan parkir yang memadai	<i>Tangibles</i>	327	3,27	Sangat Baik
2.	Pinanti Kopi memiliki tempat beribadah yang bersih dan memadai		328	3,28	Sangat Baik
3.	Pinanti Kopi memiliki toilet yang bersih dan wangi		338	3,38	Sangat Baik
4.	Pegawai Pinanti Kopi berpenampilan rapih saat memberikan pelayanan		345	3,45	Sangat Baik
<i>Rerata Tangibles</i>				3,35	Sangat Baik
5.	Pegawai Pinanti Kopi tepat waktu dalam memberikan pelayanan	<i>Reliability</i>	339	3,39	Sangat Baik
6.	Pegawai Pinanti Kopi memberikan pelayanan yang memuaskan		348	3,48	Sangat Baik
7.	Pegawai Pinanti Kopi tepat dalam penyajian pesanan pelanggan		343	3,43	Sangat Baik
<i>Rerata Reliability</i>				3,43	Sangat Baik
8.	Pegawai Pinanti Kopi bersifat <i>Professional</i> dalam menangani keluhan	<i>Responsiveness</i>	335	3,35	Sangat Baik

9.	Pegawai Pinanti Kopicepat tanggap untuk membantu pelangganyang membutuhkan pertolongan		335	3,35	Sangat Baik
<i>Rerata Responsiveness</i>				3,35	Sangat Baik
10.	Pegawai Pinanti Kopiramah dalam memberikan pelayanan	<i>Assurance</i>	347	3,47	Sangat Baik
11.	Pegawai Pinanti Kopi menguasai pengetahuan tentang produk yang dijual restoran	<i>Assurance</i>	340	3,40	Sangat Baik
<i>Rerata Assurance</i>				3,44	Sangat Baik
12.	Pegawai Pinanti Kopi mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan	<i>Emphaty</i>	346	3,46	Sangat Baik
13.	Pegawai Pinanti Kopipeka terhadap kebutuhan pelanggan	<i>Emphaty</i>	325	3,25	Baik
<i>Rerata Emphaty</i>				3,36	Sangat Baik
<i>Rerata Keseluruhan</i>				3,38	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2024)

Berdasarkan tabel 6 hasil keseluruhan penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada Pinanti Kopi kota Depok dapat dilihat bahwa rerata kesuluruhan sebesar 3,38 dinilai sangat baik. Adapun dimensi rerata tertinggi sebesar 3,44 terdapat pada dimensi *assurance*. Adapun dimensi dengan rerata terendah pada variabel kualitas pelayanan terdapat di dalam dimensi *tangibles* dan *responsiveness* sebesar 3,35.

Tabel 7. Hasil Keseluruhan Penilaian Responden Terkait Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Pinanti Kopi Kota Depok

No	Pernyataan	Dimensi	Jumlah	Rata-Rata	Interpretasi
1.	Produk makanan dan minuman yang ditawarkan di Pinanti Kopi sesuai dengan harapan saya	Kesesuaian Harapan	329	3,29	Sangat Puas
2.	Kinerja pegawai Pinanti Kopi sesuai dengan harapan saya	Kesesuaian Harapan	334	3,34	Sangat Puas
3.	Fasilitas yang disediakan Pinanti Kopi sesuai dengan harapan saya		327	3,27	Sangat Puas
<i>Rerata Kesesuaian Harapan</i>				3,30	Sangat Puas

No	Pernyataan	Dimensi	Jumlah	Rata-Rata	Interpretasi
4.	Saya akan berkunjung kembali ke Pinanti Kopi	Minat Berkunjung Kembali	330	3,30	Sangat Puas
5.	Saya akan mengajak orang lain untuk berkunjung ke Pinanti Kopi		335	3,35	Sangat Puas
Rerata Minat Berkunjung Kembali				3,33	Sangat Puas
6.	Saya akan merekomendasikan Pinanti Kopi kepada orang yang ingin pergi ke Depok	Kesediaan Merekomendasikan	334	3,34	Sangat Puas
7.	Saya akan mengunjungi Pinanti Kopi setiap makan di luar		296	2,96	Puas
Rerata Kesediaan Merekomendasikan				3,15	Puas
Rerata Keseluruhan				3,26	Sangat Puas

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2024)

Berdasarkan tabel 7 hasil keseluruhan penilaian responden terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Pinanti Kopi kota Depok dapat dilihat bahwa rerata keseluruhan sebesar 3,26 dinilai sangat puas. Adapun dimensi rerata tertinggi sebesar 3,33 terdapat pada dimensi minat berkunjung kembali. Adapun dimensi rerata terendah sebesar 3,15 yang terdapat pada dimensi kesediaan rekomendasikan.

### Analisis regresi lienar sederhana

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan digunakan analisis regresi linear sederhana yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

		Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	,281	,196		1,434 ,155
	X (Kualitas Pelayanan)	,882	,057	,840	15,355 <,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29 (2024)

Berdasarkan pada tabel 1.8 terdapat hasil analisis uji regresi linear sederhana dari

penelitian ini, maka dengan begitu didapatkan persamaan dari regresi linear sederhana dibawah ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,281 + 0,882X$$

Dari adanya persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta bernilai positif yaitu sebesar 0,281 yang artinya jika kualitas pelayanan (X) bernilai 0 (nol) maka kepuasan pelanggan (Y) akan tetap sebesar 0,281.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,882 yang artinya apabila kualitas pelayanan (X) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,882.

### Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan Uji T untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar  $< 0,001$  yang berarti  $< 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Pinanti Kopi Jl Raya Citayam Kota Depok.

### Koefisien determinasi

Koefisien determinasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel x terhadap variabel y. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini:

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,840 <sup>a</sup>	,706	,703	,27320

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29 (2024)

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,706. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 70,6%, sedangkan sisanya sebesar 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti harga, produk, lokasi, promosi dan lain-lain.

### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta hasil dari penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pinanti Kopi Jl Raya Citayam Kota Depok, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Menurut tanggapan responden kualitas pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,38, hal ini

menunjukkan bahwa pihak Pinanti Kopi mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan para pelanggan. Adapun rata-rata indikator tertinggi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 3,48 terdapat pada dimensi *reliability*, sedangkan rata-rata indikator terendah terdapat di dalam dimensi *emphaty* sebesar 3,25; 2) Menurut tanggapan responden kepuasan pelanggan dikategorikan sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,26, sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak Pinanti Kopi mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga para pelanggan merasa puas. Adapun rata-rata indikator tertinggi pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 3,35 terdapat pada dimensi minat berkunjung kembali, sedangkan rata-rata indikator terendah terdapat pada dimensi kesediaan merekomendasikan sebesar 2,96; 3) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pinanti Kopi Jl. Raya Citayam Kota Depok. Pengaruhnya sebesar 70,6% dan sisanya 29,4% merupakan variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti harga, produk, lokasi, promosi dan lain-lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- April, V., Andal, N., Ratnasari, K., Sahid, U., Sahid, U., & Korespondensi, E. (2022). Kepuasan konsumen Cafe Coffite Jakarta Selatan. 1, 246–259. [usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/view/47](http://usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/view/47)
- Apriyani, 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](http://www.bisnissurabaya.com)
- Ariyanto, A., Widiati, E., Rejeki, B., Indilah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Irawan, P., Ratih, S. D., Ismail, R. S., Putra, D. S., Utama, A. M., Syahputra, & Bancin, J. B. (2023). *Manajemen Pemasaran* (U. Saripudin (ed.)). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Fauzi, Y. (2015). Manajemen Pemasaran Perspektif Maqasid Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(03). <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i03.51>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (5th ed.). Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartin, V. F., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2018). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201–213. <https://doi.org/10.46930/jurnalprointegrita.v6i3.2437>
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi Karakteristik pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.48350>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
- Jati, O. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di B'Steak Grill & Pancake Bogor
- Khoirista, A., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). ( Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya ). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(2), 1–7. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1000>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 77767.
- Nurul, H. M. (2019). Manajemen Pemasaran Sekolah. *Ta'dibi : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, VIII(September 2019), 25.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Santoso, A. B. (2015). Gambaran Inilah yang Membuat Prospek Usaha Kuliner Makin Cerah. 19 Februari. <https://www.tribunnews.com/travel/2015/02/19/gambaran-inilah-yang-membuat-prospek-usaha-kuliner-makin-cerah>
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). *STIEMuhammadiyah Jambi*, 5(1), 55–69.
- Widiati, E., Levyda, L., & Ratnasari, K. (2021). Optimalisasi Media Sosial Instagram Dalam Aktivitas Bisnis Bagi Umkm Di Bangka Belitung. *Jurnal Industri Kreatif Dan Kewirausahaan*, 4(2), 84–90. <https://doi.org/10.36441/kewirausahaan.v4i2.628>