

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEDJUK BAKMI & KOPI PURI KEMBANGAN JAKARTA BARAT

Yolanda Fredrika Angelina¹, Kania Ratnasari^{2*}

^{1,2}Universitas Sahid Jakarta, Jl. Soepomo No 84, Jakarta Selatan 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 dengan skala likert yang masing-masing telah diuji coba dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan regresi linear sederhana dengan pengujian hipotesis yang digunakan yaitu uji t dengan program SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat dinilai sangat baik dengan rata-rata 3,48. Adapun hasil dari kepuasan pelanggan di Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat dinilai sangat puas dengan rata-rata 3,42. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Sedjuk Bakmi & Kopi. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,4% dan 47,6% merupakan variabel yang tidak diteliti seperti harga, produk, lokasi, promosi dan lain-lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kuantitatif, Sedjuk Bakmi & Kopi, dan 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 with Likert scale, each of which has been tested and meets the criteria of validity and reliability. This research uses quantitative descriptive analysis and simple linear regression with hypothesis testing using t-test with SPSS 29 program. The results show that the service quality at Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat is rated very good with an average of 3.48. The customer satisfaction at Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat is also rated very satisfied with an average of 3.42. The t-test results also show that service quality influences customer satisfaction at Sedjuk Bakmi & Kopi. The influence of service quality on customer satisfaction was 52.4% and 47.6% were variables that were not studied such as price, product, location, promotions and others.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Quantitative, Sedjuk Bakmi & Kopi, and Respondents

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dan usaha pada tahun 2023 semakin pesat. Agar dapat bertahan dan bersaing dengan pelaku usaha lain, pelaku perlu memiliki keunggulan kompetitif dalam pasar yang semakin kompetitif. Kenyataan yang terus menghadapi perkembangan menjadikan industri makanan dan minuman sebagai salah satu bidang bisnis. Jumlah penduduk Indonesia terus bertambah, begitu pula permintaan terhadap makanan dan minuman. Industri makanan dan minuman merupakan salah satu usaha yang menunjang tinggi di Indonesia.

Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan PDB industri makanan dan minuman atas dasar harga konstan (ADHK) mencapai Rp 209,51 triliun pada triwulan II 2023. Periode yang sama tahun lalu Rp 200,30 triliun sehingga nilainya naik 4,62%. Jika dibandingkan dengan subsektor industri pengolahan lainnya, kinerja industri makanan dan minuman pada triwulan II tahun 2023 menempati urutan keempat. Posisinya berada di bawah usaha alat transportasi, logam dasar, dan gadget. Meskipun begitu, perkembangan industri makanan dan minuman terhenti pada triwulan II-2023. Hal ini mengikuti pola triwulan sebelumnya.

Seiring meningkatnya laju pertumbuhan industri makanan dan minuman terdapat beberapa bisnis di Indonesia yang menawarkan berbagai makanan dan minuman seperti bisnis dalam bidang hotel, restoran dan *coffee shop*. 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. Salah satu bisnis yang sedang di gemari pelanggan yaitu restoran yang menyediakan menu makanan seperti bakmi dan yang terdapat beberapa pilihan menu kopi.

Restoran di Jakarta yang menyediakan konsep bakmi & kopi yaitu Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan yang berada di Jakarta Barat. Sedjuk Bakmi & Kopi adalah Restoran tempat makan sejak 2019, Resto Sedjuk Bakmi & Kopi menghadirkan dan memberikan nuansa baru dalam dunia kuliner di Indonesia. Resto Sedjuk Bakmi & Kopi menghadirkan beragam sajian Bakmi, mulai dari resep oriental, nusantara, hingga rasa otentik, dan pilihan kopi nyentrik. Sampai tahun 2023 Restoran Sedjuk Bakmi & Kopi telah membuka beberapa cabang di Indonesia dengan total 14 cabang.

Banyaknya restoran yang berdiri di daerah Jakarta Barat, tentunya terdapat beberapa pesaing yang menawarkan menu serupa dengan Sedjuk Bakmi & Kopi beberapa diantaranya yaitu Grit Coffee and Pizza, Djournal Coffee, Bakmi GM. Setiap restoran memiliki kualitas pelayanan yang berbeda, tentunya kepuasan yang diterima pelanggan pun berbeda. Pada Sedjuk Bakmi & Kopi terdapat beberapa keluhan yang di dapatkan dari pelanggan yaitu proses pelayanan yang terlalu lama dan keluhan karena tidak adanya ucapan terima kasih saat pelanggan akan meninggalkan restoran, seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Keluhan Pelanggan Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat Pada Juni-Agustus 2023

No	Keluhan Pelanggan	Total Keluhan	Persen (%)
1	Proses pelayanan terlalu lama	5	29,4
2	Kebersihan toilet	4	23,5

No	Keluhan Pelanggan	Total Keluhan	Persen (%)
3	Rak toiletres dental clothes habis	2	11,7
4	Complain tidak ada ucapan terimakasih	6	35,2
	Total	17	100%

Sumber: Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa keluhan tertinggi dari pelanggan yaitu tidak adanya ucapan terimakasih saat pelanggan akan keluar dari restoran, proses pelayanan yang terlalu lama, maka dari itu dapat diartikan bahwa terdapat keluhan pada Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan.

Tabel 2. Pesaing Restoran yang berada di daerah Puri Kembangan Jakarta Barat

No	Nama Restoran	Rating
1	Grit Coffee and Pizza	4,7
2	Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan	4,5
3	Djournal Coffee	4,4
4	Bakmi GM	4,4

(Sumber: Google Review 2023)

Menurut tabel 2. di atas Sedjuk Bakmi dan Kopi menduduki peringkat kedua di antara para pesaingnya dan dapat diartikan bahwa Sedjuk mampu bersaing dengan para pesaing di sekitarnya. Selain itu jumlah pengunjung yang datang ke Sedjuk mengalami kenaikan dan juga penurunan setiap bulannya. Berikut merupakan tabel data kunjungan pelanggan dari bulan Juni-Agustus 2023

Tabel 3. Data Pengunjung Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat pada bulan Juni-Agustus 2023

Bulan	Pengunjung	Perubahan %
Juni	3108	-
Juli	3187	2,54
Agustus	2970	- 6,80

Sumber: Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat

Berdasarkan tabel 1.3 Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan mengalami peningkatan pada bulan Juni – Juli dan mengalami penurunan pada bulan Agustus. Adanya penurunan di bulan September ini dikarenakan dengan adanya pendaftaran anak sekolah, maka pelanggan yang datang cenderung berkurang.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat, melalui pendekatan analisis deskriptif dengan survei mengenai subjek yang akan diteliti. Jumlah populasi pada penelitian ini sebesar 9.225 yang didapat dari data manajemen Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat, data berasal dari kunjungan Pelanggan ke Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat 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 Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat. 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 PENELITIAN 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 Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat

No	Pernyataan	Dimensi	Jumlah	Rata-Rata	Interpretasi
1	Karyawan berpenampilan rapih		341	3,41	Sangat Baik
2.	Fasilitas toilet bersih	Bukti Fisik	335	3,35	Sangat Baik
3.	Fasilitas mushola		335	3,35	Sangat Baik
4.	Fasilitas parkir yang luas		341	3,41	Sangat Baik
	Rerata Bukti Fisik			3,38	Sangat Baik
5.	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah dari pelanggan datang hingga pulang		355	3,55	Sangat Baik
6.	Peralatan makanyang memadai	Keandalan	362	3,62	Sangat Baik
	Rerata Keandalan			3,59	Sangat Baik
7.	Karyawan cepat dalam memberikan pelayanan	Daya Tanggap	341	3,41	Sangat Baik
8.	Karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan segera		343	3,43	Sangat Baik
	Rerata Daya Tanggap			3,46	Sangat Baik
9.	Karyawan tepat dalam penyajian menu yang dipesan	Jaminan	354	3,54	Sangat Baik
10.	Karyawan memiliki pengetahuan yang luas dalam menjelaskan produk yang ada		356	3,56	Sangat Baik
11.	Karyawan terlatih dan beretika dalam memberikan pelayan		363	3,63	Sangat Baik
	Rerata Jaminan			3,60	Sangat Baik
12.	Karyawan berkomunikasi baik dengan pelanggan		357	3,57	Sangat Baik
13.	Karyawan peka terhadap kebutuhan pelanggan	Empati	341	3,41	Sangat Baik
14.	Karyawan perhatian terhadap pelanggan		345	3,45	Sangat Baik
	Rerata Empati			3,48	Sangat Baik
	Rerata Keseluruhan			3,48	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 6. hasil keseluruhan penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat dapat dilihat bahwa rerata keseluruhan sebesar 3,48 dinilai sangat baik. Adapun dimensi rerata tertinggi sebesar 3,60 terdapat pada dimensi jaminan. Adapun dimensi dengan rerata terendah pada variabel kualitas pelayanan terdapat di dalam dimensi bukti fisik sebesar 3,38.

Tabel 7. Hasil Keseluruhan Penilaian Responden Terkait Variabel Kepuasan Pelanggan Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat

No	Pernyataan	Dimensi	Jumlah	Rata-Rata	Interpretasi
1.	Memberikan produk yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan		352	3,52	Sangat Puas
2.	Memberikan fasilitas yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan	Kesesuaian Harapan	351	3,51	Sangat Puas
3.	Kinerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan		360	3,60	Sangat Puas
	Rerata Kesesuaian Harapan			3,54	Sangat Puas
4.	Pelanggan akan melakukan kunjungan kembali		338	3,38	Sangat Puas
5.	Saat pelanggan ingin memakan bakmi, pelanggan memilih Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat	Minat Berkunjung Kembali	333	3,33	Sangat Puas
	Rerata Minat Berkunjung Kembali			3,36	Sangat Puas
6.	Pelanggan merekomendasikan kepada pihak lain untuk berkunjung ke Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat	Kesediaan Merekomendasikan	339	3,39	Sangat Puas
7.	Pelanggan jarang melakukan peralihan ke restoran lain jika berkunjung ke daerah Puri Kembangan		322	3,22	Puas
	Rerata Kesediaan Merekomendasikan			3,31	Sangat Puas
	Rerata Keseluruhan			3,42	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 7. hasil keseluruhan penilaian responden terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat dapat dilihat bahwa rerata keseluruhan sebesar 3,42 dinilai sangat puas. Adapun dimensi rerata tertinggi sebesar 3,54 terdapat pada dimensi kesesuaian harapan. Adapun dimensi rerata terendah sebesar 3,22 yang terdapat pada dimensi kesediaan merekomendasikan.

Analisis regresi linier 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 1.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.042	,330		-.126	,900
	X (Kualitas Pelayanan)	,985	,095	,724	10,395	<,001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada tabel 8. terdapat hasil analisis uji regresi linear sederhana dari penelitian ini, maka dengan begitu didapatkan persamaan dari regresi linear sederhana di bawah ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -0,042 + 0,985X$$

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

- Konstanta bernilai negatif yaitu sebesar -0,042 artinya jika kualitas pelayanan (X) bernilai 0 maka kepuasan pelanggan (Y) akan tetap sebesar -0,042.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,985 yang artinya apabila kualitas pelayanan (X) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,985.

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 Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat.

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 ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,840 ^a	,706	,703	,27320

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 9. diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar

0,524. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 52,4%, sedangkan sisanya sebesar 47,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti harga, promosi, citra Perusahaan, loyalitas dan variabel-variabel lainnya.

KESIMPULAN

Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat” makadapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Menurut tanggapan responden, kualitas pelayanan pada Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,48, hal ini menunjukkan bahwa pihak Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Adapun rata-rata tertinggi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 3,63 terdapat pada dimensi jaminan, sedangkan rata-rata terendah terdapat di dalam dimensi bukti fisik sebesar 3,35; 2) Menurut tanggapan responden, kepuasan pelanggan pada Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat dikategorikan sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,42, sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat sudah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Adapun rata-rata tertinggi pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 3,60 didapatkan pada dimensi kesesuaian harapan, sedangkan rata-rata terendah didapikann pada dimensi ketersediaan merekomendasikan sebesar 3,22; 3) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,4% dan sisanya sebesar 47,6% merupakan variabel yang tidak diteliti 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
- Alhalim, R. (2017). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Tujuan Penjualan pada PT. Danbi International di Kabupaten Garut. Skripsi, 4–5.
- 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.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413-423.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*, 15th Pearson Education Limited. Priansa, Donni Juni, (2017) *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: PT Erlangga
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional*

- Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, 2(1), 1267-1283.
- Mardo, S. A. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa.
- NS, Ramadhini. (2022). Indikator Kepuasan Pelanggan, 10-23.
- Rangkuti, F. (2017). Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Intergrated Marketing Communication. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *Jumant*, 12(2), 30-44.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(1), 48-57.
- Silvana, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*, 1, 10-17.
- Sulistyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management* (3rd ed.)
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4(ed.)).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (Seventh). McGraw-Hill Education.