

ANALISA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN

Alsas Pridayanto¹, Farida Farida^{2*}

^{1,2}*Universitas Sahid, Jakarta, Indonesia*

Email Korespondensi: farida@usahid.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Langit Seduh Rooftop Jakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan di restoran tersebut, seperti waktu penyajian makanan yang lama, staf yang kurang ramah, dan masalah pada sistem pemesanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 pelanggan Langit Seduh Rooftop Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin puas pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Langit Seduh Rooftop Jakarta perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada staf, memperbaiki sistem pemesanan, dan menambah fasilitas restoran. Penelitian ini menyarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti penelitian kualitatif atau studi kasus. Penelitian selanjutnya juga dapat meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, promosi, dan lokasi.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Restoran

ABSTRAK

This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Langit Seduh Rooftop Jakarta. This study was motivated by customer complaints regarding the quality of service at the restaurant, such as long food serving times, unfriendly staff, and problems with the ordering system. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 Langit Seduh Rooftop Jakarta customers. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. This means that the better the quality of service provided, the more satisfied the customer. This study concludes that Langit Seduh Rooftop Jakarta needs to focus on improving service quality, especially on service speed, staff friendliness, and responsiveness to customer complaints. Improving service quality can be done by providing training to staff, improving the ordering system, and adding restaurant facilities. This study suggests that further research should be conducted using different research methods, such as qualitative research or case studies. Further research can also examine other factors that influence customer satisfaction, such as price, promotion, and location.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Restaurant

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pelanggan (Ilahi & Arifuddin, 2022). Sejalan dengan penelitian Annida et al. (2024) bahwa ukuran keberhasilan suatu Perusahaan/institusi/organisasi memberi pelayanan kepada konsumennya yaitu kepuasan konsumen. Hal ini juga berlaku di industri restoran dan tempat bersantai, termasuk di Jakarta yang dikenal dengan banyaknya pilihan makanan dan hiburan. Langit Seduh Rooftop Jakarta, sebagai salah satu destinasi yang menawarkan pengalaman unik dengan pemandangan kota yang menakjubkan, memiliki cara tersendiri dalam hal memuaskan pelanggan. Langit seduh tidak menyediakan minuman Alkohol, disini lain ada banyak pilihan menu yang lain seperti Jus, Kopi, Mocktail, Teh, serta makanan lokal, Asia, maupun Wesrtern. Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan pembeli yang mengalami kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapannya Dedy & Alfandi (2022). Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan harus memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan saat ini dan yang akan datang.

Menurut Rohaeni & Marwa (2018), ketatnya persaingan usaha saat ini akan berimbas pada meningkatnya keinginan konsumen pada layanan suatu perusahaan. Pada dasarnya, setiap manusia ingin pemuas kebutuhannya. Pelayanan adalah salah satu hal pemuas kebutuhan manusia tersebut. Dengan demikian, setiap manusia ingin memperoleh pelayanan dengan kualitas atau mutu paling baik. Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai persepsi pelanggan tentang kualitas barang atau jasa setelah menggunakannya. Sejauh mana bisnis dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan sangat mempengaruhinya.

Kepuasan ini berkaitan erat dengan perasaan positif atau negatif yang dihasilkan dari pengalaman pelanggan. Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) dengan ekspektasi. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Menurut Rahmawati et al. (2024) tujuan kualitas pelayanan adalah untuk melampaui harapan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, mereka lebih cenderung untuk berinteraksi dengan perusahaan tersebut lagi dan bahkan mungkin merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepada orang lain. Ketika pramusaji berdedikasi, memahami industrinya, dan memberikan pelayanan sepenuh hati kepada pelanggannya maka, kepuasan pelanggan akan tercapai.

Langit Seduh Rooftop Jakarta mengalami penurunan dan kesulitan untuk mencapai targetnya selama tahun 2024. Menurut *Supervisor* Langit Seduh Rooftop, laporan keuangan cenderung mengalami kerugian karena beberapa alasan. Pertama, tidak ada acara yang diselenggarakan oleh perusahaan, pemerintah, atau organisasi sosial luar. Kedua, tim pemasaran tidak mendukung acara dari luar seperti rapat bulanan atau tahunan, acara arisan, karaoke, dll. Selain itu, langit seduh sendiri tidak ingin mengadakan acara penting yang dibuat oleh langit seduhnya sendiri seperti nonton bareng pertandingan sepak bola, acara, pesta-pesta (ultah, syukuran, halloween dll), dan hari raya (Natal). Terlepas dari kualitas pelayan, sulit untuk mencapai target pendapatan tersebut.

Untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, bisnis harus melakukan perubahan dengan menilai berbagai elemen pada akhirnya akan memberikan rasa kepercayaan kepada konsumen untuk tetap menjadi pelanggan setianya dengan tetap hadir kembali ke Langit Seduh Rooftop Jakarta serta merekomendasikan kepada pihak lain secara perorangan.

Namun terdapat keluhan-keluhan pelanggan restoran Langit Seduh Roof Top Jakarta selama berjalannya tahun 2024. Berbagai jenis keluhan yang disampaikan sebagian besar terkait tentang kualitas pelayanan berdasarkan jumlah keluhan yang terbanyak. Disisi lain, jumlah keluhan terlihat sedikit dibanding jumlah populasi yang datang selama bulan Januari hingga September dengan rata-rata perbulannya 2.400, dikarenakan pihak langit seduh melakukan program perbaikan ulasan di *google review*. Caranya dengan melakukan pendekatan kesetiap pelanggan untuk mendapatkan komenan baik dan *rating* bintang 5, sekaligus siapa saja yang melakukan komenan tersebut akan dihadiahkan segelas es teh manis atau satu buah donat per satu nama/*reviewer*.

Menurut Tjiptono (2014), kualitas layanan pelanggan didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cepat dan efisien, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan. Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan; pelanggan yang puas juga akan melihat apakah layanan sesuai dengan harapan atau tidak. Agar pelanggan tidak kecewa, layanan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode *servqual*. Parasuraman et al. (1988) selain itu juga dijelaskan bahwa 22 faktor penentu kualitas layanan dikumpulkan ke dalam lima faktor utama, yang disebut *SERVQUAL*. Faktor-faktor ini adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan atau reaksi yang timbul ketika konsumen merasa bahwa produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2008). Sebaliknya, ketika produk atau layanan yang diterima tidak memenuhi harapan pelanggan, muncul ketidakpuasan. Dalam hal bisnis, kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator kunci yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif suatu bisnis dalam menyediakan produk atau layanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Menurut Tjiptono (2014), indikator kepuasan pelanggan terdiri dari: kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Berkaitan dengan hal-hal tersebut maka perlu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Langit Seduh Roof Top

METODE PENELITIAN

Kualitas pelayanan sebagai variabel *independen* dan kepuasan pelanggan sebagai variabel *dependen*, masing-masing dibahas secara rinci dalam penelitian ini. Metode kuantitatif memerlukan pengukuran, yang dimulai dengan pengumpulan data, penfasiran data, dan pengumpulan hasil *kuesioner*. Data primer, yang dikumpulkan melalui formulir *Google*, adalah tanggapan responden atas pernyataan dalam *kuesioner* tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Data sekunder, yang diperoleh secara tidak langsung, meliputi keluhan pelanggan yang diperoleh melalui *Google Review* (Ulasan), data target, dan pendapatan Restoran Langit Seduh Roof Top di Jakarta.

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sample* yaitu sampel yang memiliki kriteria tertentu diantaranya adalah:

1. Pelanggan yang pernah minimal satu kali berkunjung ke Restoran Langit seduh Roof Top
2. Pelanggan yang berkunjung ke Restoran Langit Seduh Roof Top telah berusia 18 tahun keatas

Penelitian ini menggunakan sampel yang ditentukan berdasarkan dengan rumus *slovin*. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 21.600 orang dan akurasi penelitian ditentukan oleh tingkat kesalahan 10%; sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99,53 dan dibulatkan menjadi 100. Analisis dilakukan dengan menggunakan statistik sederhana untuk melihat tanggapan responden tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hasil regresi linier sederhana, Uji t, dan *R-square* digunakan untuk mengetahui dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Restoran Langit Seduh Roof Top

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Rata – Rata Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Rata - Rata	Kriteria	Dimensi
1	Staf Langit Seduh Roof Top Jakarta siap membantu kapan saja saat saya membutuhkan bantuan	4,38	Sangat Baik	<i>Responsiveness</i>
2	Tempat pelayanan ini (Langit Seduh Roof Top Jakarta) selalu bersih dan terawat	4,38	Sangat Baik	<i>Tangibles</i>
3	Staf Langit Seduh Roof Top Jakarta selalu memahami masalah yang saya hadapi	4,36	Sangat Baik	<i>Empathy</i>
4	Staf Langit Seduh Roof Top Jakarta menunjukkan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan saya	4,33	Sangat Baik	<i>Empathy</i>
5	Staf Langit Seduh Roof Top Jakarta selalu bersikap ramah dan profesional saat berinteraksi dengan saya	4,31	Sangat baik	<i>Assurance</i>
6	Pengetahuan staf Langit Seduh Roof Top Jakarta mengenai produk atau layanan yang mereka tawarkan	4,31	Sangat baik	<i>Assurance</i>
7	Penampilan staf Langit Seduh Rooftop Jakarta mencerminkan Profesionalisme dan keseriusan dalam memberikan layanan	4,29	Sangat Baik	<i>Tangibles</i>
8	Layanan di Langit Seduh Roof Top Jakarta yang saya terima selalu sesuai dengan yang dijanjikan atau ditawarkan	4,28	Sangat Baik	<i>Reability</i>
9	Layanan di Langit Seduh Roof Top Jakarta ini dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan saya	4,26	Sangat Baik	<i>Reability</i>
10	Produk yang disajikan Langit Seduh Roof Top Jakarta tidak memerlukan waktu yang lama dalam penyajiannya	4,24	Sangat baik	<i>Responsiveness</i>
Rata - Rata		4,31	Sangat Baik	

Sumber: Data dioalah (2024)

Kualitas pelayanan di Langit Seduh Rooftop Jakarta menunjukkan katagori sangat baik dengan nilai rata-rata keseluruhan 4,31. Katagori dalam hasil penilaian responden ini sejalan dengan penelitian Amadhea & Farida (2022). Kesiapan Staf Membantu dan tempat pelayanan memiliki nilai tertinggi *responsiveness* (4,38) sangat baik, sedangkan Produk yang disajikan memiliki nilai terendah *responsiveness* (4.24) sangat baik.

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Rata-rata Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Rata-Rata	Kriteria	Dimensi
1	Produk Langit Seduh Roof Top Jakarta yang saya terima sesuai dengan harapan saya	4,36	Sangat Puas	Kesesuaian Harapan
2	Produk Langit Seduh Roof Top Jakarta (makanan, minuman, pelayanan, fasilitas) yang disajikan menunjukkan perhatian terhadap setiap detailnya.	4,35	Sangat Puas	Kesesuaian Harapan
3	Merekomendasikan produk Langit Seduh Roof Top Jakarta ini kepada orang lain untuk datang dan menikmati produk dan layananannya	4,34	Sangat Puas	Kesediaian Rekomendasi
4	Memberikan <i>review</i> yang positif di google <i>review</i> dan sosmed Langit Seduh Roof Top Jakarta tentang pelayanan dan produknya	4,25	Sangat Puas	Kesediaian Rekomendasi
5	Produk Langit Seduh Roof Top Jakarta yang ditawarkan melebihi harapan saya.	4,24	Sangat Puas	Kesesuaian Harapan
6	Berkunjung kembali ke Langit Seduh Roof Top Jakarta karena pelayanan karyawan yang sangat memuaskan	4,24	Sangat Puas	Minat Berkunjung kembali
7	Berminat berkunjung kembali ke Langit Seduh Roof Top Jakarta karena produk yang ditawarkan sesuai dengan yang ditawarkan.	4,21	Sangat Puas	Minat Berkunjung Kembali
8	Memposting pengalaman positif berupa gambar dan video tentang produk di social media saya	4,21	Sangat Puas	Kesediaan Rekomendasi
9	Merencanakan kunjungan berikutnya ke Langit Seduh Roof Top Jakarta karena saya ingin mencoba produk lain yang ditawarkan disini	4,20	Puas	Minat Berkunjung Kembali
Rata – Rata		4,27	Sangat Puas	

Sumber: Data diolah (2024)

Kepuasan pelanggan di Langit Seduh Rooftop Jakarta menunjukkan kategori sangat puas dengan nilai rata-rata keseluruhan 4,27. Hasil tanggapan responden ini sesuai dengan penelitian Amadhea & Farida (2022). Kesesuaian harapan memiliki nilai tertinggi (4,36) sangat puas, sedangkan Minat berkunjung kembali memiliki nilai yang kecil (4.20) puas. Berikut ini analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Langit Seduh Roof Top.

Regresi linear

Analisa Regresi Linear/Sederhana dilakukan Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) berpengaruh satu sama lain pada

Langit seduh Roof top Jakarta, analisis regresi linear/ sederhana digunakan. Hasil regresi linear sederhana disajikan di bawah ini.

Tabel 3. Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a				
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
B	Std. Error	Beta	t	Sig.
.411	.357		1.152	.252
.894	.082	.740	10.876	.000

^a Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan perhitungan koefisien regresi linier sederhana pada table 4.3 memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah 0,411, koefisien variable kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,894 sehingga diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 0,411 + 0,894X$$

Nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat variable kualitas pelayanan adalah 0 (tidak ada perubahan) maka, nilai kepuasan Pelanggan sebesar 0,411. Setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan, akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,894 satuan.

Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata (Signnifikan) antara variabel X yaitu kualitas pelayanan terhadap variable Y yaitu kepuasan pelanggan restoran langit seduh roof top Jakarta. Dengan kata lain, hipotesa penelitian dijawab melalui uji signifikansi dan uji t. Nilai signifikansi 0,00 ditemukan dari hasil regresi linier sederhana yang disebutkan di atas. Berdasarkan kriteria keputusan hipotesa yang telah ditetapkan, maka 0,00 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesa yang ditetapkan adalah H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan menguntungkan antara variable X (Kualitas Pelayanan) dan variable Y (Kepuasan Pelanggan). Hasil ini sejalan dengan penelitian Wahyudi et al. (2023) yang hasilnya menyatakan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Uji R-Square

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Uji ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 26. Hasilnya adalah sebagai berikut.:

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.547	.542	.40653

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah (2024)

Nilai R-Square sebesar 0,547 dibulatkan menjadi 0,55, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.4, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi. Ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar lima puluh lima persen dari variabel kepuasan pelanggan. Variabel lain seperti promosi, fasilitas pendukung, harga, atau biaya, serta produk yang tidak dibahas dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar empat puluh lima persen.

KESIMPULAN

Hasil perhitungan kualitas pelayanan restoran Langit seduh Rooftop Jakarta menilai bahwa responden kualitas pelayanan yang diberikan karyawan restoran Langit Seduh Rooftop Jakarta Sangat Baik, Kesiapan Staf Membantu dan tempat pelayanan memiliki nilai tertinggi *responsiveness* sangat baik, sedangkan Produk yang disajikan memiliki nilai terendah *responsiveness* sangat baik. Hasil perhitungan kepuasan Pelanggan restoran Langit Seduh Rooftop Jakarta menilai bahwa responden merasa Sangat Puas atas pelayan yang diberikan oleh Langit Seduh Rooftop Jakarta Kesesuaian harapan memiliki nilai tertinggi sangat puas, sedangkan Minat berkunjung kembali memiliki nilai yang kecil puas. Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Langit Seduh Roof top Jakarta

Penelitian tentang kualitas pelayanan di restoran Langit seduh Rooftop Jakarta menemukan beberapa masalah atau kekurangan yang perlu diperbaiki. Misalnya, produk yang disajikan memerlukan waktu yang lama untuk disiapkan dan pelayanan yang kurang dapat diandalkan. Manajemen dan staf restoran harus lebih memperhatikan masalah ini. Ada beberapa tindakan yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan di Restoran Langit Seduh Rooftop Jakarta. Pertama dan terpenting, makanan harus segera disediakan. Dapur dapat mencapai hal ini dengan mempekerjakan lebih banyak karyawan, mengubah metode kerja mereka menjadi lebih efisien, atau bahkan mempertimbangkan untuk menggunakan teknologi seperti sistem pemesanan digital yang terhubung langsung ke dapur. Kedua, layanan harus ditingkatkan secara menyeluruh. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan pelatihan khusus kepada karyawan tentang standar pelayanan yang baik, ramah, dan bagaimana menangani keluhan pelanggan dengan profesional.

Menurut penelitian tentang kepuasan pelanggan di restoran Langit Seduh Rooftop di Jakarta, ada beberapa masalah atau kekurangan yang perlu diperbaiki, seperti meningkatkan jumlah kunjungan berikutnya, meningkatkan minat pelanggan untuk kembali, dan menciptakan pengalaman media sosial yang baik. Pertama, buat pengalaman pelanggan yang berkesan. Hal ini dapat dicapai dengan menawarkan kue atau minuman hangat baru gratis atau diskon khusus untuk hari ulang tahun pelanggan. Ajak konsumen untuk berbagi pengalaman positif mereka dengan memberikan insentif, seperti kupon atau hadiah, kepada mereka yang memposting foto atau video dengan hashtag tertentu. Aktif berinteraksi dengan pelanggan di media sosial, memposting konten yang menarik dan relevan, dan dengan cepat menanggapi komentar dan ulasan sangat penting.

Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk meneliti faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti promosi, biaya, dan fasilitas. Menggabungkan variabel kualitas pelayanan dengan variabel lain, seperti loyalitas pelanggan, dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan yang membuat mereka kembali ke Restoran Langit Seduh di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Amadhea, G. D., & Farida, F. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pt Lintas Nusantara Perdana). *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 1, 342–355. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol1.2022.59>
- Annida, A., Farida, F., & Kartika, D. G. (2024). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Museum Seni Rupa Dan Keramik Jakarta. 18(2), 129–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.53916/jeb.v18i2.82>
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin AMSIR*, 1(1), 25–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.62861/jimat%20amsir.v1i1.123>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th, berilu ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, Sahyunu, & Manan, L. O. A. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Di Kecamatan Molawe Kabupaten Konawe Utara. 5(2), 356–360.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2(2), 312–318. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Wahyudi, D., Nursanti, S. P. F., Putri, M. S., & Farida, F. (2023). Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di pemancingan oji kota depok. 6(2), 93–106.