

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Café Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kopi Kenangan Kondangjaya Karawang

Dedeh Sartika<sup>1</sup>, Dedi Mulyadi<sup>2</sup>, Sungkono<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang<sup>1,2,3</sup>

\*Email Korespondensi: mn21.dedehsartika@mhs.ubpkarawang.ac.id

Diterima: 08-07-2024 | Disetujui: 09-07-2024 | Diterbitkan: 10-07-2024

### ABSTRACT

*In this research, a study was conducted on the influence of cafe service quality on customer satisfaction at the Kondang Java Karawang memory coffee business. This research is to investigate the impact on the service quality of Kondang Java Karawang Memories Coffee. This research uses a quantitative approach by distributing questionnaires to several worker and consumer representatives as a research survey tool. The sample consisted of 30 staff workers and consumer buyers. Analysis was carried out using a multiple regression model. The results of the study explain that service quality influences customer satisfaction at the Kondangjaya Karawang memory coffee business.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, MSMEs.*

### ABSTRAK

Pada penelitian kali ini, dilakukan studi tentang pengaruh kualitas pelayanan cafe terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kopi kenangan kondangjawa karawang. Penelitian ini untuk menyelidiki dampak pada kualitas pelayanan kopi kenangan kondangjawa karawang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menyebar kuesioner ke beberapa perwakilan pekerja dan konsumen sebagai alat survei penelitian. Sampel terdiri dari 30 staff pekerja dan konsumen pembeli. Analisis dilakukan menggunakan model regresi berganda. Hasil studi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di usaha kopi kenangan kondangjaya karawang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, UMKM.

### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Dedeh Sartika, Dedi Mulyadi, & Sungkono. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Café Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kopi Kenangan Kondangjaya Karawang. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 344-354. <https://doi.org/10.62710/e40jmy34>

## PENDAHULUAN

Saat ini, bisnis di sektor makanan dan minuman menjadi primadona di kalangan pengusaha di Indonesia. Perkembangan ini terlihat dari bertumbuhnya berbagai bisnis makanan dan minuman, mulai dari skala kecil hingga besar. Hal ini mendorong persaingan antar pelaku bisnis dalam menganalisis pasar dan menerapkan strategi pemasaran yang efektif guna bersaing secara kompetitif.

Salah satu tren dalam bisnis makanan dan minuman adalah kedai kopi modern yang terus bermunculan. Fenomena ini telah teramati dalam beberapa tahun terakhir, dengan banyaknya kedai kopi modern yang menawarkan menu beragam dengan racikan kopi khas mereka sendiri. Hal ini memberi konsumen pilihan yang beragam dalam memilih minuman kopi dari berbagai kedai kopi yang ada.

Dulu, kopi adalah minuman yang umum dikonsumsi di rumah. Namun, dengan perubahan gaya hidup dan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, kedai kopi menjadi tempat populer untuk berkumpul. Kemudahan dalam memesan makanan dan minuman melalui aplikasi ojek online juga telah meningkatkan aksesibilitas produk bagi konsumen. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika jumlah kedai kopi modern semakin bertambah. Namun, persaingan antar kedai kopi juga semakin ketat, mendorong para pelaku bisnis untuk mengembangkan strategi yang tepat.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit antar kedai kopi, penting bagi pelaku bisnis untuk memahami perilaku konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci yang mempengaruhi pilihan konsumen. Kepuasan pelanggan adalah respons yang timbul dari perbandingan antara persepsi atau pengalaman seseorang dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan merasa tidak puas, tetapi jika melebihi harapan, mereka merasa sangat puas. Kepuasan ini muncul setelah pelanggan menggunakan produk atau layanan tersebut (Kotler, 2002). (bidin A, 2017) Semakin banyak konsumen yang puas, semakin besar kemungkinan mereka menjadi pelanggan setia, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan perusahaan. Oleh karena itu, menciptakan kepuasan pelanggan adalah langkah kunci untuk unggul dalam persaingan dengan para kompetitor.

Berbagai hal dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena layanan tidak hanya mencakup tindakan fisik atau pelayanan semata (Thorik G. dan Utus H., 2006). Pelayanan merujuk pada kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak selalu berwujud atau menghasilkan pilihan yang konkret (Kotler, 2005). (Winahyuningsih, 2010) Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Ini karena pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek fisik atau tindakan semata, tetapi juga mencakup kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan kepada pihak lain yang tidak selalu bersifat konkret.

Salah satu kafe kopi modern yang sedang populer adalah Kopi Kenangan. Mereka menawarkan beragam minuman mulai dari kopi hingga non-kopi, serta menyediakan makanan tambahan seperti roti dan camilan lainnya. Konsep utama dari Kopi Kenangan adalah grab-and-go, yang berarti mereka fokus pada layanan cepat dan praktis tanpa banyak tempat duduk. Ini mengikuti tren di mana konsumen lebih suka memesan dan mengambil makanan serta minuman dengan cepat, baik itu dengan take-away atau melalui aplikasi mereka sendiri serta layanan pengantaran oleh ojek online. (Radiman, 2020)

Banyak pelanggan café mengeluh tentang layanan yang kurang memuaskan, seperti lamanya waktu tunggu, kesalahan dalam pesanan, dan kurangnya keramahan dari karyawan. Keluhan semacam itu dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan merusak reputasi café. Menurut survei yang dilakukan oleh Roy Morgan International pada tahun 2022, 72% responden menganggap kualitas layanan sebagai faktor penting dalam memilih café.

Beberapa studi sebelumnya telah menginvestigasi dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri café. Temuan dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Namun, kebanyakan penelitian sebelumnya hanya memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu dari kualitas layanan, seperti keramahan karyawan atau kecepatan layanan. Masih sedikit penelitian yang menyelidiki secara menyeluruh bagaimana berbagai dimensi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di café.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kualitas layanan di café terhadap kepuasan pelanggan di Usaha Kopi Kenangan Kondangjaya. Penelitian ini akan mengevaluasi berbagai aspek kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada usaha Kopi Kenangan Kondangjaya. Responden dalam penelitian ini merujuk kepada individu atau kelompok yang terlibat dalam pengumpulan data atau survei terkait dengan kualitas layanan di Café Kenangan Kondangjaya. Mereka dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti seberapa sering mereka berkunjung ke kafe, pengalaman berinteraksi dengan staf, pandangan terhadap kebersihan dan kenyamanan kafe, serta kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan.

Dengan menganalisis tanggapan dari para peserta, Café Kenangan Kondangjaya dapat mengidentifikasi tren, preferensi, dan masalah terkait kualitas layanan yang relevan bagi pelanggan mereka. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, mengatasi kelemahan dalam layanan, dan mengoptimalkan kinerja keseluruhan bisnis kafe.

**Tabel 1. Operasional Variabel**

| Variable                   | Definisi Operasional           | Indikator                                                                                                    | Alat Ukur                                                                                                                | Skala Pengukuran                                  |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Variable Independen</b> | <b>Kualitas Pelayanan Cafe</b> | 1) Keramahan dan Kesopanan<br>2) Pelayanan Kepada Konsumen<br>3) Ketepatan Pesanan<br>4) Kesigapan Pelayanan | Kuesioner:<br>1) Tentang keramahan dan kesopanan dalam melayani pelanggan.<br>2) Tentang pelayanan menu untuk pelanggan. | 1 = Sangat Tidak Setuju,<br><br>4 = Sangat Setuju |

|                          |                           |                                                                        |                                                                                                                                                                                               |                                               |
|--------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                          |                           |                                                                        | 3) Tentang ketepatan dalam memberikan pesanan.<br>4) Tentang kesigapan dalam melayani.                                                                                                        |                                               |
| <b>Variable Dependen</b> | <b>Kepuasan Pelanggan</b> | Perasaan puas pelanggan terhadap kualitas, suasana dan pelayanan café. | Kuesioner:<br>1) Tentang kepuasan kebersihan dan kualitas produk.<br>2) Tentang kenyamanan suasana café.<br>3) Tentang kelengkapan fasilitas café.<br>4) Tentang kepuasan secara keseluruhan. | 1 = Sangat Tidak Setuju,<br>4 = Sangat Setuju |

Populasi dalam konteks penelitian ini mengacu pada segmen tertentu dari pelanggan usaha Kopi Kenangan Kondangjaya termasuk individu atau kelompok yang selalu mengunjungi dan membeli produk atau layanan di kafe tersebut. Kelompok ini juga dapat mencakup calon pelanggan yang memiliki potensi untuk menjadi pelanggan tetap berdasarkan ciri demografis, preferensi, atau perilaku pembelian mereka. Memahami populasi ini memungkinkan penelitian untuk lebih terfokus dan relevan dalam mengidentifikasi bagaimana kualitas layanan di kafe tersebut memengaruhi kepuasan pelanggan. Ini memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan teknik pengumpulan data dan analisis untuk memahami cara berbagai aspek kualitas layanan, seperti kecepatan pelayanan, sikap staf, kualitas produk, dan atmosfer kafe, mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan relevan bagi pemilik usaha untuk meningkatkan pengalaman pelanggan serta mempertahankan loyalitas mereka.

Sampel penelitian ini terdiri dari sekelompok pelanggan Café Kopi Kenangan Kondangjaya yang dipilih secara acak untuk memastikan representasi yang seimbang dari berbagai kelompok. Metode pemilihan sampel melibatkan data pelanggan dari database dengan memperhatikan keragaman demografi, preferensi produk, dan tingkat kepuasan. Diharapkan hasil penelitian mencerminkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan di Café Kopi Kenangan Kondangjaya terhadap kepuasan pelanggan, terdapat beberapa teknik pemilihan sampel yang dapat digunakan. Salah satunya adalah Simple Random Sampling, di mana sampel dipilih secara acak dari populasi pelanggan. Pemilihan teknik pemilihan sampel harus disesuaikan dengan tujuan penelitian serta mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang ada, dengan harapan dapat meningkatkan generalisabilitas hasil penelitian terhadap populasi yang lebih luas.

Metode pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan café terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Kopi Kenangan Kondangjaya:

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di café Kopi Kenangan Kondangjaya, termasuk interaksi antara pelanggan dan pelayan, waktu tunggu pelayanan, kebersihan tempat, dan kualitas produk yang disajikan.

2. Angket

Menggunakan kuesioner tertulis yang diberikan kepada pelanggan café Kopi Kenangan Kondangjaya untuk mengetahui persepsi dan kepuasan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, kualitas produk, dan suasana café.

3. Dokumentasi

Dokumen dimanfaatkan untuk menghimpun informasi dari sumber-sumber yang bukan berasal dari manusia. Sumber ini mencakup dokumen dan catatan. Dokumen juga berfungsi sebagai sarana untuk mencari informasi sejarah. Contohnya dapat berupa surat, gambar, atau karya monumental individu.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Variabel                       | Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Status |
|--------------------------------|------------|----------|---------|--------|
| <b>KUALITAS PELAYANAN (X1)</b> | X1.1       | 0,747    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.2       | 0,441    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.3       | 0,531    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.4       | 0,753    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.5       | 0,698    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.6       | 0,6      | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.7       | 0,632    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.8       | 0,471    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.9       | 0,595    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.10      | 0,689    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.11      | 0,845    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.12      | 0,704    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.13      | 0,717    | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.14      | 0,71     | 0,361   | Valid  |
|                                | X1.15      | 0,773    | 0,361   | Valid  |
| <b>KEPUASAN PELANGGAN (Y)</b>  | Y.1        | 0,719    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.2        | 0,719    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.3        | 0,598    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.4        | 0,754    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.5        | 0,754    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.6        | 0,598    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.7        | 0,659    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.8        | 0,719    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.9        | 0,598    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.10       | 0,659    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.11       | 0,598    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.12       | 0,522    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.13       | 0,754    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.14       | 0,498    | 0,361   | Valid  |
|                                | Y.15       | 0,719    | 0,361   | Valid  |

Sumber : Olahan Hasil Peneliti SPSS 27, 2024

Tabel 2 menunjukkan pernyataan dalam variabel tersebut valid. Berdasarkan angka yang diperoleh dari  $r$  hitung  $>$   $r$  Tabel (rumusnya  $df : 30-2=28$ ) 0,361. Maka setiap variabel dinyatakan valid.

## Uji Reabilitas

**Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel                | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
|-------------------------|------------------|------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | .901             | 15         | Reliebel   |
| Kepuasan Pelanggan (Y)  | .908             | 15         | Reliebel   |

Sumber : Olahan Hasil Peneliti SPSS 27, 2024

Tabel 3 uji reabilitas terdapat bahwa nilai angket memperoleh Cronbach's Alpha > 0,6 atau lebih dari dinyatakan reliabel.

## Uji Normalitas

**Tabel 4. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                          |                         | Unstandardized Residual |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| N                                        |                         | 30                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | ,0000000                |
|                                          | Std. Deviation          | 8,29584721              |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | ,107                    |
|                                          | Positive                | ,107                    |
|                                          | Negative                | -,076                   |
| Test Statistic                           |                         | ,107                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         | ,200 <sup>d</sup>       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup> | Sig.                    | ,498                    |
|                                          | 99% Confidence Interval | Lower Bound             |
|                                          |                         | Upper Bound             |
|                                          |                         | ,485                    |
|                                          |                         | ,511                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber : Olahan Hasil Peneliti SPSS 27, 2024

Tabel 4 uji normalitas dengan menggunakan model uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,200 dinyatakan variabel - variabel normal dan memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinieritas

**Tabel 5. Uji Multikolinieritas**

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      | Tolerance               | VIF   |
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |                         |       |
| 1     | (Constant)         | 38,488                      | 11,257     |                           | 3,419 | ,002 |                         |       |
|       | Kualitas Pelayanan | ,329                        | ,191       | ,309                      | 1,720 | ,096 | 1,000                   | 1,000 |

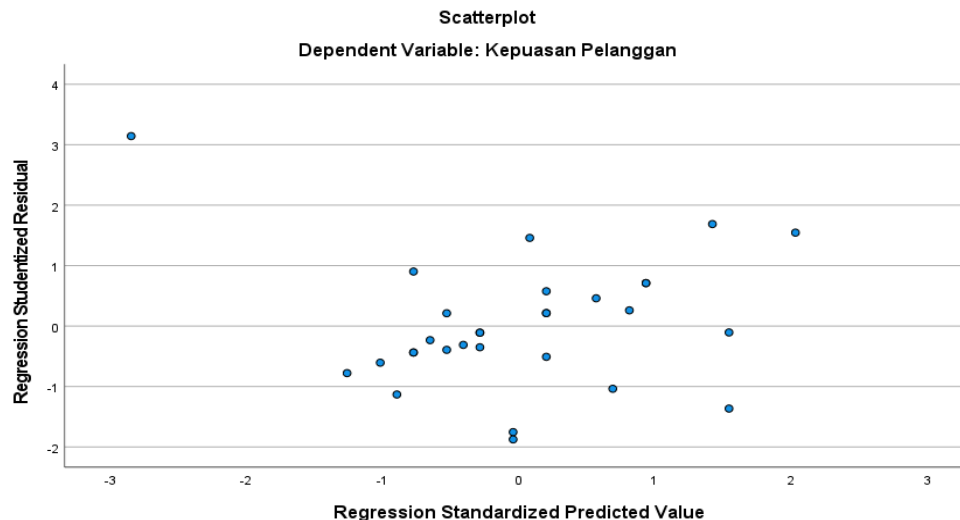
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Olahan Hasil Peneliti SPSS 27, 2024

Tabel 5 diketahui bahwa nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah  $1,000 < 10$  , dan nilai Tolerance Value  $1,000 > 0,1$  maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas - Scatterplot**



Sumber : Olahan Hasil Peneliti SPSS 27, 2024



Scatterplot Tabel 5 menunjukkan bahwa titik menyebar di atas dan di bawah serta ke mana pun dengan membentuk pola tertentu, sehingga tidak ada heteroskedastisitas.

#### Analisis Regresi Berganda Uji t Parsial

**Tabel 7. Uji t Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 38,488                      | 11,257     |                           | 3,419 | ,002 |
|       | KUALITAS PELAYANAN | ,329                        | ,191       | ,309                      | 2,720 | ,004 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Olahan Hasil Peneliti SPSS 27, 2024

Hasil output pada Tabel 7 Coefficients dapat dilihat nilai t hitung senilai  $2,720 > t$  tabel  $2,051$  serta nilai Sig  $0,04 < 0,05$  maka dapat dikatakan “Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)”.

#### Uji F Simultan

**Tabel 8. Uji f Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
|       |            |                |    |             |       |                   |
| 1     | Regression | 210,855        | 1  | 210,855     | 9,958 | ,002 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1995,811       | 28 | 71,279      |       |                   |
|       | Total      | 2206,667       | 29 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Olahan Hasil Peneliti SPSS 27, 2024

Hasil output ANOVA Tabel 8 diperoleh nilai F hitung senilai  $9,958 > F$  tabel  $3,34$  dan nilai Sig  $0,002 < 0,05$  maka dinyatakan “Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)”

## Koefisien Determinasi

**Tabel 9. Koefisien Determinasi**

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | ,309 <sup>a</sup> | ,096     | ,363              | 8,44269                    |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Olahan Hasil Peneliti SPSS 27, 2024

Hasil output tabel model summary diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,2363 berarti berpengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 36.3%.

## Pembahasan

### ***Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM (Y)***

Hasil analisis statistik menyatakan Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh dengan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM (Y) dapat dilihat dari nilai t hitung senilai 2,720 > t tabel 2,051 serta nilai Sig 0,04 < 0,05 .

### ***Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM (Y)***

Hasil analisis statistik menyatakan Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh dengan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM (Y) dapat dilihat dari perolehan nilai F hitung senilai 9,958 > F tabel 3,34 dan nilai Sig 0,002 < 0,005.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak usaha berupa hal yang tidak berwujud namun dirasakan oleh konsumen. Pada penelitian ini dilihat dari hasil dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh parsial pada kualitas pelanggan. Serta secara simultan juga kualitas pelanggan berpengaruh simultan pada kepuasan pelanggan.

## SARAN

Saran yang dapat peneliti berikan yaitu dalam rangka meningkatkan citra usaha, perlu adanya peningkatan lagi pada dimensi-dimensi pembentuk kualitas pelayan. Karena dari semua dimensi memiliki nilai koefisien yang masih cukup kuat terutama peningkatan pada dimensi reliability. Dan saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti variabel-variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, A. (2023). *Manajemen Pemasaran*.
- Bidin A. (2017). Опыт аудита обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации по разделу «Эпидемиологическая безопасность» No Title. In *Вестник Росздравнадзора* (Vol. 4, Issue 1).
- Nuryudayatun, Si. (2013). Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Melakukan Customer Understanding. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi (JBMA)*, 1(2), 17–24.
- Radiman, C. A. J. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Bensu Di Kota Harapan Indah Bekasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 21(1), 1–9.  
<https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607>  
<https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2020.02.034>  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/cjag.12228>  
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104773>  
<https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011>
- Salehah, A. (2018). Manajemen Kearsipan Dalam Ketatausahaan Di Min 3 Pringsewu. *Manajemen Pendidikan Islam*, 1–114.
- Siska, M., Sari, P., & Paludi, S. (2022). Pengaruh Peranan Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Promosi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kopi Kenangan Plaza Kalibata. 17(1), 1–14.
- Winahyuningsih, P. (2010). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. *Sosial Dan Budaya*, 3(2), 1–17.