

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO RAJA DURIAN TIGA PUTRA**

Oleh :

M. Ibni Akil Abdilah,

Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : [1810631020303@student.unsika.ac.id](mailto:1810631020303@student.unsika.ac.id)

Chaerudin,

Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : [chaerudin@fe.unsika.ac.id](mailto:chaerudin@fe.unsika.ac.id)**Article Info***Article History :**Received 16 July - 2022**Accepted 25 July - 2022**Available Online**31 July - 2022***Abstract**

*This study aims to determine and explain the level of consumer satisfaction at the Raja Durian Tiga Putra shop based on service quality and product quality. This research was conducted through a statistical technique approach using IBM SPSS 25, data collection using incidental sampling technique on 100 respondents with research subjects were consumers of Raja Durian Tiga Putra Stores. The data analysis technique used is a scale-range analysis technique and multiple regression analysis. The magnitude of the partial effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at Raja Durian Tiga Putra is 0.407 or 40.7%. The magnitude of the partial effect of Product Quality on Consumer Satisfaction at Raja Durian Tiga Putra is 0.336 or 33.6%. Then the magnitude of the effect simultaneously Service Quality and Product Quality have a positive and significant influence on Consumer Satisfaction at Raja Durian Tiga Putra by contributing 0.369 or 36.9% and the remaining 63.1% other contributions are influenced by variables not examined.*

*Keyword :**Service Quality, Product Quality and Consumer Satisfaction.***1. PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis dibidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik

Pemilik Usaha berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu pelayanan maupun produk yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen.

Raja Durian Tiga Putra merupakan toko yang menjual Durian, tersedia durian dari berbagai daerah di Indonesia. Menariknya, pembeli

mendapat garansi jika durian yang dibelinya rasanya tak sesuai dengan keinginan. saat ini memiliki 5 cabang yaitu, Kebon Jeruk, Kramat Jati, Kalisari, Pondok Bambu dan Ampera.

Kepuasan konsumen tetap menjadi marwah agar tetap diminati konsumen. Perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan konsumen maka dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen (Situmeang, 2017).

Berdasarkan pra-survey dan ulasan google (<https://g.co/kgs/Adqvz2>) yang dilakukan oleh peneliti, kepuasan konsumen pada Raja Durian Tiga Putra kurang baik, hal itu disebabkan oleh konsumen yang memberikan ulasan kurang baik pada alamat google Raja Durian Tiga Putra.

Masih tingginya tingkat keengganan pelanggan untuk menyampaikan keluhan ini bisa disebabkan adanya kecenderungan enggan bertatap muka secara langsung dengan pihak perusahaan, kurangnya pengetahuan dan pengalaman pelanggan

dalam menyampaikan keluhan, kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, nilai produk atau jasa yang dibeli relatif kecil dan rendahnya peluang keberhasilan dalam melakukan keluhan. (Fandy Tjiptono, 2017)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan

Berdasarkan pra-survey dan ulasan google yang dilakukan oleh peneliti, kualitas pelayanan pada Raja Durian Tiga Putra kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dari penilaian buruk pada ringkasan ulasan google (<https://g.co/kgs/Adqvz2>) yang memberikan penilaian buruk pada sopan santun pegawai.

Faktor yang tidak kalah pentingnya adalah kualitas produk sebagai faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah tidak kalah pentingnya karena kualitas produk juga sebagai faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Dengan kualitas produk yang baik konsumen akan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya akan suatu produk.

Berdasarkan pra-survey dan ulasan google yang dilakukan oleh peneliti, kualitas produk pada Raja Durian Tiga Putra kurang baik. hal tersebut dapat dilihat dari penilaian buruk pada ringkasan ulasan google (<https://g.co/kgs/Adqvz2>) yang memberikan penilaian buruk mengenai kualitas durian yang kurang baik, seperti durian yang terkadang belum matang.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### *Kualitas Pelayanan*

Menurut Lovelock dalam Fajar laksana (2013:88) kualitas pelayanan adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan mengendalikan keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2012:174) sebagai berikut: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik.

### *Kualitas Produk*

menurut Fandy Tjiptono (2015:231) adalah Kualitas Produk adalah Pemahaman subyektif produsen atas 'sesuatu' yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

Kualitas produk menurut Kotler dan Keller (2012 : 8) dapat diukur dengan hal-hal sebagai berikut: Bentuk, Fitur, Penyesuaian, Kualitas kinerja,

Kualitas Kesesuaian, Ketahanan, Keandalan, Kemudahan perbaikan, Gaya dan Desain.

### *Kepuasan Konsumen*

Menurut Kotler dan Keller (2016:196) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Menurut Gerson dalam (Evi Seviah, 2018) menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: Kecepatan pelayanan, Keramahan karyawan, Pengetahuan karyawan, Jumlah Pelayanan yang tersedia dan Tampilan formalitas.

### *Hipotesis Penelitian*

#### **Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (uji t)**

$H_0 : \rho_{yx_1} = 0$  Tidak terdapat pengaruh parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Raja Durian Tiga Putra.

$H_1 : \rho_{yx_1} \neq 0$  Terdapat pengaruh parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Raja Durian Tiga Putra.

#### **Pengaruh Parsial Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (uji t)**

$H_0 : \rho_{yx_2} = 0$  Tidak terdapat pengaruh parsial Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Raja Durian Tiga Putra.

$H_1 : \rho_{yx_2} \neq 0$  Terdapat pengaruh parsial Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Raja Durian Tiga Putra.

#### **Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (uji F)**

$H_0 : \rho_{yx_1}, \rho_{yx_2}, \rho_{yx_2x_1} = 0$  Tidak terdapat pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Raja Durian Tiga Putra.

$H_1 : \rho_{yx_1}, \rho_{yx_2}, \rho_{yx_2x_1} \neq 0$  Terdapat pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Raja Durian Tiga Putra.

## 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan menggunakan alat bantu IBM SPSS 25. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) sebagai variabel bebas, Variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel terikat. Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen di Raja Durian Tiga Putra yaitu sebanyak 1.550. Dengan sampel sebanyak

100, sehingga penelitian ini menggunakan teknik sampling *Insidental*. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### *Analisi Deskriptif*

**Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No	Indikator	Total Skor	Keterangan
1	Pelayanan secara maksimal	369	Setuju
2	Pelayanan sesuai prosedur	372	Setuju
3	Kebersihan ruangan	378	Setuju
4	Perlengkapan yang lengkap dan modern	387	Setuju
5	Membantu untuk kemudahan pelanggan	390	Setuju
6	Menangani keluhan dengan baik	405	Setuju
7	Mampu menjawab pertanyaan konsumen	398	Setuju
8	Melayani dengan sopan	393	Setuju
9	Membantu pelanggan	399	Setuju
10	Mengutamakan pelanggan	395	Setuju
<b>Total</b>		<b>3.886</b>	
<b>Rata-rata Skor</b>		<b>388,6</b>	

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada pada Kriteria setuju, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan pada Toko Raja Durian Tiga Putra sudah baik.

**Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk (X2)**

No	Indikator	Total Skor	Keterangan
1	Beragam ukuran	404	Setuju
2	Produk memiliki keunggulan	413	Setuju
3	Berat produk sesuai timbangan	406	Setuju
4	Kualitas produk baik	397	Setuju
5	Kualitas sesuai yang diharapkan	396	Setuju
6	Produk dapat bertahan lama	401	Setuju
7	Produk dapat bersaing	400	Setuju
8	Jaminan produk	401	Setuju
9	Kemasan Produk menarik	384	Setuju
10	Kemasan produk baik	411	Setuju
<b>Total</b>		<b>4.013</b>	
<b>Rata-rata Skor</b>		<b>401,3</b>	

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berada pada kriteria setuju, yang menandakan bahwa Kualitas Produk pada Toko Raja Durian Tiga Putra sudah baik.

**Tabel 3 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

No	Indikator	Total Skor	Keterangan
1	Kecepatan memberikan pelayanan	394	Setuju
2	Kecepatan dalam menyelesaikan masalah	407	Setuju
3	Sopan santun pegawai	489	Setuju
4	Tutur kata pegawai	401	Setuju
5	Kemampuan pegawai	405	Setuju
6	Membeberikan solusi kepada konsumen	404	Setuju
7	Beragam jenis produk	405	Setuju
8	Jam buka	407	Setuju
9	Kenyamanan ruangan	406	Setuju
10	Kerapihan ruangan	403	Setuju
<b>Total</b>		<b>4.021</b>	
<b>Rata-rata Skor</b>		<b>402,1</b>	

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen berada pada Kriteria setuju, artinya kepuasan konsumen pada Toko Raja Durian Tiga Putra sudah baik.

##### *Analisis Verifikatif*

**Pengaruh secara Parsial Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	11.210	4.377		2.561	.012
KUALITAS PELAYANAN	.407	.085	.406	4.771	.000
KUALITAS PRODUK	.366	.091	.342	4.022	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

##### **Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022**

Berdasarkan tabel 4.51 diatas dapat diketahui suatu persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

$$Y = 11.210 + 0,407X_1 + 0,366X_2 + \epsilon$$

Berdasarkan persamaan regresi linear tersebut, maka didapatkan beberapa pernyataan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 11,210 menyatakan bahwa nilai variabel X atau independent dianggap konstan (tetap), maka Kepuasan Konsumen sebesar 11,210.
2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,407, artinya bahwa Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Konsumen ikut mengalami kenaikan sebesar 0,407 atau 40,7%.
3. Koefisien regresi Kualitas Produk sebesar 0,336 menyatakan bahwa setiap Kualitas Produk

mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Konsumen ikut mengalami kenaikan sebesar 0,336 atau 33,6%

**Tabel 6 Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.608 <sup>a</sup>	.369	.356	3.367

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN

**Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2021**

Berdasarkan table 4.42 menunjukkan bahwa nilai Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0.369 atau 36.9%. Hal ini dapat dikatakan bahwa Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk sebesar 36.9% sedangkan 63.1% kontribusi lain dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial**

**Tabel 7 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	11.210	4.377		2.561	.012
KUALITAS PELAYANAN	.407	.085	.406	4.771	.000
KUALITAS PRODUK	.366	.091	.342	4.022	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

**Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022**

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) dan t hitung (4,771) > t tabel 1.66055 yang artinya H0 ditolak. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

**Pengaruh Parsial Kualitas Produk ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa nilai Sig. (0,000) >  $\alpha$  (0,05) dan t hitung (4,022) < t tabel (1.66055) yang artinya H0 diterima. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Kualitas Produk secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

**Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Simultan**

**Table 8 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	643.379	2	321.690	28.372	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1099.797	97	11.338		
	Total	1743.176	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN

**Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022**

Berdasarkan tabel 4.57 menunjukkan bahwa nilai Sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) dan F hitung (28,372) > F tabel (3,09), maka H0 ditolak, dengan demikian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

**5. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka simpulan yang dapat diambil mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Raja Durian Tiga Putra sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan pada Raja Durian Tiga Putra pada kriteria setuju dengan skor rata-rata sebesar 388,6 artinya Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) pada Raja Durian Tiga Putra dinilai baik oleh konsumen. Akan tetapi masih ada indikator dengan nilai terendah yaitu indikator Pelayanan secara maksimal dengan skor 369.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Produk pada Raja Durian Tiga Putra pada kriteria Setuju dengan skor rata-rata sebesar 401,3 artinya Kualitas Produk dinilai baik oleh Konsumen. Akan tetapi masih ada indikator dengan nilai terendah yaitu indikator kemasan produk menarik dengan skor 396.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Kepuasan Konsumen pada Raja Durian Tiga Putra pada kriteria Setuju dengan skor rata-rata sebesar 402,1 artinya Konsumen Puas dengan Pelayanan yang diberikan. Akan tetapi masih ada indikator dengan nilai terendah yaitu indikator Kecepatan memberikan pelayanan dengan skor 394.
4. Besaran pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Raja Durian Tiga Putra yaitu sebesar 0,407 atau 40,7%.
5. Besaran pengaruh secara parsial Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada

Raja Durian Tiga Putra yaitu sebesar 0,336 atau 33,6%.

6. Besaran pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Raja Durian Tiga Putra dengan memberikan kontribusi sebesar 0,369 atau 36,9% dan sisanya yaitu 63,1% kontribusi lain dipengaruhi oleh variable yang tidak diteliti.

## 6. REFERENSI

### Buku :

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, S. 2014. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Wacana Media.
- Assuri, Sofian. 2017. *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Hasibullah, Rahmat. 2016. *Mengelola Perilaku Dalam Organisasi: Tantangan dan Peluang*. Karawang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsika
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12. Jakarta: Indeks.
- Manullang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Poniman, Budhi dan Choerudin, Achmad. 2017. *Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Deep publish.
- Schiffman, Leon G. 2014. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiarto. 2017. *Metologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, Fandy . 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.

### Jurnal :

- Raihana. 2021. *Pengaruh Pelayanan, Produk dan*

*Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Univeristas Kalimantan, 211.

- Asep Sulaeman. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Cakrawala Citramega*. Jurnal KREATIF Vol. 6, No.1.
- Rosa Lesmana. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Pemasaran Kompetitif Vol. 2 No. 2.
- Fadila, Rizky. 2021. *Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Bakso Mekar Asih Desa Binjai Baru Kabupaten Bata*. Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains.
- Maretta, Ahmad. 2015. *Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional di Kecamatan Medan Johor)*. Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI Vol.23 No. 1.
- Cynthia Violita Wijaya. 2017. *Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen depot madiun masakan khas Bu Rudy*. Jurnal AGORA Vol. 5, No.1.
- Skripsi :**
- Merry Novia. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Yen's Kopitiam Karawang*. Skripsi. Universitas Singaperbangsa karawang: Karawang.
- Udin Lestiyono. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen CV. Multi Usaha Raya Jepara*. Universitas Negeri Semarang.
- Kartika Nur Rahmawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Bangsawan Klaten*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fahtira. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Lina Sari Situmeang. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Hotpalte Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Indra Firdiansyah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*. Universitas Semarang.