
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA UD MAWAR DESA TUINDRAO
KECAMATAN AMANDRAYA 2021

Yulimina Giawa

Guru Pendidikan Ekonomi, Nias Selatan

(E-mail)

Abstrak

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pengusaha. Pengusaha dapat meningkatkan kepuasan konsumendengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan. Tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. Jenis penelitian: kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Instrumen penelitian adalah angket. Sampel penelitian yaitu konsumen UD Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya. Teknik analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian peneliti sebagai berikut: t_{hitung} diperoleh sebesar 7,586 dengan t_{tabel} 2,069. atau H_a diterima yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. Kesimpulan penelitian adalah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. Saran peneliti: 1) Bagi UD Mawar desa Tuindrao hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen salah satunya dengan memilih karyawan yang memiliki kemampuan dalam pelayanan, menambah jenis produk dan lebih memperhatikan kualitas produk yang dijual sehingga bisa meningkatkan kepuasan konsumen. 2) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga penelitiannya lebih baik lagi dan diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini dan menjadi referensi.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan; kepuasan; konsumen*

Abstract

Service quality provides an impetus for consumers to establish strong ties with entrepreneurs. Entrepreneurs can increase customer satisfaction by maximizing a pleasant customer experience. The purpose of the study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at UD Mawar, Tuindrao Village, Amandraya District 2021. Type of research: quantitative with a descriptive approach. The research instrument is a questionnaire. The research sample is the consumers of UD Mawar, Tuindrao Village, Amandraya District. Data analysis techniques are validity test, reliability test, correlation test, coefficient of determination test, regression test, and hypothesis testing. The results of the research are as follows: t_{count} is 7,586 with t_{table} 2,069. or H_a is accepted, which means that there is an influence of service quality on consumer satisfaction at

UD Mawar, Tuindrao village, Amandraya District 2021. The conclusion of the study is that there is an effect of service quality on customer satisfaction at UD Mawar, Tuindrao village, Amandraya District 2021. Researcher suggestions: 1) For UD Mawar, Tuindrao village should maintain the quality of service and customer satisfaction, one of which is by choosing employees who have the ability in service, adding types of products and paying more attention to the quality of products sold so as to increase customer satisfaction. 2) For further researchers, it is recommended that they can use more data, so that their research is even better and is expected to be able to develop the results of this study and become a reference.

Keywords: *Service quality; satisfaction; consumer*

Pendahuluan

Dunia usaha di era globalisasi ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, tingkat perekonomian masyarakat yang semakin meningkat berimbas pada peningkatan daya beli masyarakat. Hal ini membuat para pelaku bisnis membuka usaha diberbagai bidang. Persaingan dalam dunia usaha menjadi sangat ketat, dimana setiap pengusaha saling berlomba-lomba dalam bersaing untuk mempertahankan usaha agar tetap kuat ditengah persaingan. Meski terjadi persaingan antara pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan usaha, namun hal inilah yang pada dasarnya memicu setiap pengusaha untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi demi memenangkan pasar, menciptakan konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang lama serta meningkatkan pelayanan dan kepuasan konsumen.

Persaingan usaha di bidang perdagangan barang semakin ketat, hal ini dikarenakan terlalu banyak pelaku usaha yang menjalankan bisnis pada bidang yang sama. Kondisi ini didukung oleh adanya faktor permintaan pasar yang semakin besar dan peluang bisnis yang memang menjanjikan. Kebutuhan akan ketersediaan barang-barang sembako dan kebutuhan sehari-hari semakin meningkat seiring dengan jumlah penjualan sembako yang

ada di masyarakat yang selalu meningkat setiap tahunnya. Barang sembako yang dijual adalah barang yang dibutuhkan setiap hari, seperti kebutuhan memasak, kebutuhan mandi, mencuci, bahkan makanan-makanan kecil. Pelayanan memiliki tugas utama yang sangat penting bagi setiap pengusaha dengan banyaknya usaha toko sembako dimana-mana sehingga terjadi persaingan antar toko sembako penyedia barang untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh pihak pengusaha kepada konsumen. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap konsumen yang menggunakan layanan tersebut. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap keinginan konsumen. Kualitas pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pada diri setiap konsumen. Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, maka akan mengurangi keinginan konsumen untuk melakukan pembelian.

Meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap pengusaha. Banyak produk yang ditawarkan dengan berbagai macam jenis, mutu, serta bentuk, dimana keseluruhan tersebut ditujukan untuk menarik minat konsumen, sehingga konsumen cenderung akan melakukan aktivitas membeli produk tersebut. Oleh karena itu setiap pengusaha dituntut agar mampu mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal tersebut menuntut pengusaha-pengusaha untuk dapat merumuskan kembali strategi yang ditempuh untuk meningkatkan kemampuan bersaing dalam melayani konsumen.

Usaha menciptakan dan mempertahankan konsumen hendaknya menjadi prioritas utama bagi para pengusaha. Strategi yang tepat dapat menarik konsumen hendaknya disusun secara cermat, agar konsumen mau membeli produk yang ditawarkan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pengusaha. Pengusaha dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sangat penting bagi sebuah usaha, karena dapat menciptakan komitmen dan loyalitas terhadap suatu produk. Konsumen akan membeli berulang-ulang, karena sudah tercipta kepercayaan dan pelayanan yang baik. Kepuasan konsumen adalah sejauh

mana manfaat sebuah produk sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Kepuasan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Kepuasan akan terpenuhi jika pihak pengusaha dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen, maka dari itu kualitas layanan yang diberikan harus dapat memuaskan konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Untuk itu maka kualitas layanan menjadi salah satu unsur yang penting dalam menentukan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh konsumen. Kualitas layanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen suatu persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi, yang artinya konsumen memiliki harapan yang tinggi dengan membeli suatu produk yang ditawarkan, jika harapan itu terpenuhi bahkan melebihi keinginan konsumen, maka akan tercipta kepuasan yang berdampak pada keinginan untuk melakukan pembelian ulang dengan produk lainnya. Konsumen selektif dalam memilih suatu produk, berusaha membandingkan antara produk satu dengan produk lainnya, atau mencari tambahan informasi yang mempunyai hubungan dengan produk yang akan dibeli, untuk mengetahui kinerja produk tersebut.

Masalah utama pada sebuah usaha adalah pelayanan yang banyak pesaingnya yaitu pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau

belum. Oleh karena itu, UD. MawardesaTuindaodituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat.UD.MawardesaTuindaoperlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan kebutuhan konsumen.UD.MawardesaTuindaomerupakan sebuah usaha yang berlokasi di pusat perbelanjaan masyarakat setempat yaitu di desa TuindaoKecamatan AmandrayaKabupaten Nias Selatan.UD.MawardesaTuindaojika ditinjau dari letaknya berada pada tempat yang strategis dimana lokasi usaha ini berhadapan dengan jalan kecamatan dengan lingkungan masyarakat yang ramai. Selain dari UD. MawardesaTuindaojuga terdapat beberapa usaha-usaha dagang lainnya, menawarkan beberapa jenis barang yang sama yaitu peralatan dapur, sembako dan beberapa jenis lainnya. Namun beberapa jenis barang yang dipasarkan oleh UD. MawardesaTuindaoseperti koleksi alat dapur, makanan ringan, dan lain-lain merupakan jenis jualan yang tidak memiliki persaingan dengan para pengusaha lainnya.

Berdasarkan studiawalmelaluiobservasidanwawancaradilapangan pada UD. Mawar yang dilakukanolehpenelitipadatanggal 27 agustus 2020 terkesan bahwa di UD.MawardesaTuindao, pelayanan yang kurang konsisten,kurangnya komunikasi yang baik terhadap konsumen dan sebagian konsumen merasa tidakpuas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini

tidak baik bagi usaha karena faktor-faktor ini akan menimbulkan ketidakpuasan konsumen berbelanja di UD.MawardesaTuindao. Untuk itu perlu adanya perhatian khusus kepada konsumen terutama bagi pemilik usaha untuk melatih dan mengarahkan anggotanya dalam melakukan pelayanan, dan komunikasi yang baik terhadap konsumen agar para konsumen dapat terkesan dan mau berbelanja di tempat itu lagi. Dari uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti berkeinginan melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021”**. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021.

Kualitas adalah mutu suatu barang atau jasa, suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk tersebut. Kualitas merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan konsumen, dimana kualitas menandakan keunggulan suatu produk barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk atau jasa. Yamit (2018:7) mengemukakan **“Kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen”**. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2018:136) **“Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak**

berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan”.

Pelayanan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Winarsih dalam Priansa, (2017:53) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan”. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk sudut pandang penilaian dari konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Karena kualitas merupakan sudut pandang yang harus diwujudkan oleh perusahaan dalam menarik konsumen baru atau untuk mempertahankan konsumen lama agar tidak berpindah terhadap perusahaan pesaing. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Priansa (2017:72-73) mengemukakan penilaian kualitas pelayanan ada lima indikator, yaitu sebagai berikut.

1. Bukti fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya. Penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah pelayanan yang diberikan perlu didukung oleh pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya dari konsumen kepada perusahaan.
5. Empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen. Pelayanan yang baik akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. Menurut Tjiptono (2017:77) indikator kualitas layanan meliputi:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk

membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan
5. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan para konsumen.

Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Sejalan dengan pendapat Yamit (2018:11) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu sebagai berikut.

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana dan prasarana.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.

5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan indikator pelayanan di lihat dari lima dimensi: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empaty*. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang dan puas karena sesuatu yang diberikan kepadanya sesuai dengan keinginan dan harapannya juga merasa kebutuhannya telah terpenuhi. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) "Secara umum, kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap espektasi mereka". Mempertahankan konsumen yang sudah ada lebih mudah dari pada menciptakan konsumen baru, karenanya kepuasan konsumen merupakan kunci yang harus diciptakan. Tjiptono (2017:76) bahwa "Kepuasan konsumen sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian". Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian dan respon emotional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian/konsumsi yang berasal dari perbandingan antara kinerja aktual terhadap suatu produk. Arief (2020:167) mengemukakan "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terlihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) konsumen dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami)". Perilaku konsumen erat kaitannya dengan keputusan pembelian, dimana perilaku konsumen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh konsumen untuk mendorong tindakan dari saat sebelum membeli sampai mengevaluasi produk atau jasa yang telah dikonsumsi. Rahmayanty (2019:25-26) menguraikan tipe-tipe konsumen atau pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. Pelanggan yang marah memiliki temperamen dan pembawaan karakter keras dan selalu mengedepankan emosional, cenderung ingin menang sendiri dan egois walaupun diberikan pemahaman dengan lembut dan hati-hati dari petugas pelayanan.
2. Orang yang menjengkelkan dan tidak menyenangkan. Orang yang sengaja mengganggu pekerjaan pelayanankita yang hanya ingin memepmainkan dan bermain-main atau melecehkan dengan tindakan tidak senonoh yang menyangkut harga diri petugas pelayanan.
3. Individu yang tenang, individu yang diam-diam menghanyutkan,, persetujuan dan itikad baik di awal komunikasi namun ketika ditengah jalan atau proses pelayanan berbalik dan menyerang kita, tidak konsisten atau berpura-pura bahkan berbohong.
4. Pengkritik terus menerus. Selalu kritis terhadap situasi, perubahan dan komponen pelayanan. Pelanggan yang mendebat terus-menerus. Mengajukan dan tidak bosan terus memberi pertanyaan apakah dengan ketidakmengertiannya ataupun karakter yang senang mengkritik.
5. Orang yang tidak bisa berhenti bicara. Sulitnya dan tidak diberikannya kesempatan kepada kita selaku petugas pelayanan membuat serba salah dan cemas kapan giliran waktu seharusnya kita berbicara. Sebaiknya biarkan pelanggan yang seperti itu untuk melakukan apa yang dikehendakinya, karena dengan sendirinya akan berhenti dikala dia sudah capai, saat itulah kita masuk untuk memberikan penjelasan dan klarifikasi masalah dengan memberikan pemahaman yang baik.
6. Orang aneh terlihat dari cara berperilaku, cara menatap, memandang bahkan tindakannya mungkin karena disebabkan gangguan kejiwaan, seperti orang yang memiliki kesenangan mengambil barang orang lain atau mencuri yang disebut kleptomania.
7. Orang yang tidak bisa mengambil keputusan. Pelanggan yang bingung mengambil keputusan untuk membeli atau menggunakan jasa karena berbagai pertimbangan dan sifat plin/plan.
8. Pelanggan dengan keterbatasan fisik dan usia. Pelanggan harus dibimbing secara perlahan karena keterbatasan kekurangan salah satu dalam panca

inderanya ataupun cacat fisik selalu harus dituntun dan diberikan petunjuk.

Perilaku konsumen menggambarkan individu yang mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang dan usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Barata (2019:257) menguraikan tipe-tipe atau sifat-sifat konsumen, yaitu sebagai berikut.

1. Pelanggan yang teliti adalah sosok yang penuh pertimbangan. Segala tindakannya dipikirkan dengan sematang-matangnya. Mereka seringkali menginginkan penjelasan yang rinci dari penjualnya.
2. Pelanggan yang kurang teliti atau tidak teliti biasanya tindak cepat, kadang-kadang mereka enggan diberikan penjelasan yang bertele-tele. Mereka lebih sering bertindak karena faktor dorongan kata hati (emosional).
3. Pelanggan yang ragu-ragu adalah suatu tipe pelanggan yang perlu diberi keyakinan. Memberikan keyakinan pada pelanggan seperti ini harus diusahakan dengan-hati-hati. Bila perlu tunjukkan bukti. Upayakan untuk tidak memberikan banyak pilihan agar keragu-raguannya tidak semakin meningkat.
4. Pelanggan yang ekonomis akan memutuskan untuk membeli jika sudah diketahui keuntungan dan kerugian memiliki barang, dengan pengertian mereka dapat memilikinya dengan harga yang menurut mereka ekonomis.
5. Pelanggan yang fanatik adalah tipe pelanggan yang sangat yakin, percaya diri.

6. Pelanggan yang pendiam agak sukar untuk dilayani. Mereka diam karena malu, atau mungkin pula karena sifatnya yang pendiam.
7. Pelanggan yang ramah seringkali senang berbicara dan ia menginginkan pelayanan yang memuaskan.
8. Pelanggan yang tegas adalah pelanggan yang penuh keyakinan dan percaya diri tetapi tidak fanatik.
9. Pelanggan yang pelit adalah tipe pelanggan yang selalu ingin untung sendiri. Mereka selalu ingin membeli barang yang murah, potongan-potongan harga yang istimewa dan selalu menunggu bonus/hadiah.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa berbagai macam tipe-tipe konsumen yang ditunjukkan dari perilaku konsumen dalam memilih dan memutuskan beberapa alternatif produk barang atau jasa untuk selanjutnya dibeli dan dimiliki. Perilaku konsumen meliputi keputusan konsumen mengenai apa yang dibeli, jadi membeli atau tidak, kapan membeli, dimana membeli dan bagaimana cara membeli, cara mendapatkan barang dan cara membayarnya.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kualitas produk, mengenai kinerja produk, kehandalan produk, kesesuaian produk, daya tahan produk, dan ciri atau keistimewaan dari suatu produk. Kualitas pelayanan, yaitu faktor penentu kepuasan konsumen yang terdiri dari lima dimensi pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Faktor emosional, konsumen tidak hanya akan merasa puas dengan kualitas produk, tetapi juga puas dan bangga jika mereka

memperoleh *self-esteem* atas merek yang dipakainya. Harga, produk dengan kualitas yang sama namun harga relative lebih rendah, akan lebih menimbulkan kepuasan konsumen. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk, dengan biaya yang relative lebih rendah dan mudah mendapatkan produk, konsumen akan merasakan kepuasan terhadap produk tersebut.

Perilaku konsumen merupakan semua tindakan yang dilakukan oleh konsumen mulai dari proses mencari, memilih, mendapatkan, mengkonsumsi, menghabiskan dan mengevaluasi produk barang atau jasa yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, kualitas produk dimana konsumen puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, kualitas barang yang diberikan bersamaan dengan pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen, faktor situasi dan pribadi, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya. Faktor situasi seperti kondisi dan pengalaman akan menuntut konsumen untuk datang kepada suatu penyedia barang atau jasa, hal ini akan mempengaruhi harapan terhadap barang atau jasa yang akan dikonsumsinya.

Kepuasan konsumen merupakan suatu nilai tambahan yang diterima oleh konsumen dari pemasar baik itu melalui barang atau jasa yang memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Hubungan konsumen dapat terjalin dan dikembangkan apabila perusahaan dapat

menciptakan suatu keadaan dimana konsumen mampu merasakan kepuasan atas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Supranto (2011:35-36) menguraikan indikator kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut.

1. Ketanggapan pelayanan (*Responsiveness of service*)
 - a. Konsumen menunggu dalam waktu yang singkat sebelum dilayani (dibantu).
 - b. Pelayanan dimulai segera setelah konsumen tiba.
2. Kecepatan transaksi (*Speed of transaction*): Melaksanakan transaksi dalam waktu singkat.
3. Keberadaan pelayanan (*Availability of service*): petugas bersedia menjadwalkan konsumen untuk pertemuan yang cocok dengan waktu konsumen.
4. Profesionalisme (*Professionalism*)
 - a. Petugas berbicara kepada konsumen dengan cara yang menyenangkan.
 - b. Petugas mendengarkan konsumen secara sungguh-sungguh ketika konsumen meminta suatu transaksi.
 - c. Petugas tahu cara bagaimana menangani transaksi.

Kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Setyo (2017:758) menguraikan indikator yang terkait dengan kepuasan konsumenyaitu "Terpenuhinya harapan konsumen, sikap atau keinginan untuk menggunakan produk, merekomendasikan kepadapihak lain, kualitas layanan, loyal, reputasiyang baik, dan lokasi". Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama. Konsumen akan melakukan

komunikasikan kepada konsumen yang lain yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan. Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan indikator kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja perusahaan, merekomendasikan kepada pihak lain, kualitas layanan, dan minat konsumen untuk pembelian ulang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah melalui jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Iskandar (2009:18) mengemukakan "Penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk memberi uraian mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang diteliti". Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel *independent* dan kepuasan konsumen sebagai variabel *dependent*.

Populasi merupakan subjek dari objek penelitian yang dijadikan sebagai pusat untuk mendapatkan data, kemudian ditarik suatu kesimpulan atas perolehan data. Komaruddin dalam Mardalis, (2014:53) mengemukakan "Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel". Jadi, populasi dalam

penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk di UD. Mawar desa Tuindao Kecamatan Amandraya, selama 30 hari, setiap jam 13.00-16.00 WIB setiap hari. Sampel merupakan perwakilan dari populasi, menurut Mardalis (2014:55-56) "Sampel berarti contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian". Selanjutnya, Arikunto, (2006:134) mengemukakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 15% atau 20%-25% atau lebih. Maka peneliti menentukan sampel penelitian adalah 20% dari jumlah populasi. Instrumen penelitian adalah angket tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Teknik analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi sederhana, uji hipotesis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh pengusaha atau suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak pengusaha harus memikirkan bagaimana

kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Menurut Winarsih dalam Priansa, (2017:53) "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan".

Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan utama dari pengusaha. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berdasarkan indikator *tangibles* (bukti langsung) mencakup penampilan fisik dari gedung UD. Mawar desa Tuindrao, kelengkapan produk dan tata letak produk, fasilitas tempat kendaraan, dan tempat parkir tersedia sehingga memudahkan konsumen melakukan pembayaran.

Berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan) mencakup ketepatan waktu buka UD. Mawar Desa Tuindrao, UD. Mawar Desa Tuindrao memberikan pelayanan tepat waktu, UD. Mawar Desa Tuindrao memberikan pesanan sesuai kebutuhan konsumen, pemilik dan karyawan UD. Mawar Desa Tuindrao mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen.

Berdasarkan indikator *responsiveness* (daya tangkap) mencakup UD. Mawar Desa Tuindrao cepat dalam menanggapi keluhan konsumen, karyawan UD. Mawar Desa Tuindrao memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami konsumen, karyawan UD. Mawar Desa Tuindrao selalu bersedia membantu

menyelesaikan kesulitan yang dialami konsumen. Berdasarkan indikator *assurance* (jaminan) mencakup keamanan kendaraan di UD. Mawar Desa Tuindrao terjamin, karyawan UD. Mawar Desa Tuindrao ramah dalam melayani konsumen, dan karyawan UD. Mawar Desa Tuindrao dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada konsumen. Berdasarkan indikator *empaty* mencakup karyawan UD. Mawar Desa Tuindrao sabar dalam melayani konsumen, karyawan UD. Mawar Desa Tuindrao sabar mendengarkan keluhan dan permintaan konsumen. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan didalam kegiatan memberikan pelayanan setiap pengusaha harus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yaitu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen.

Kepuasan Konsumen

Pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan aspek utama dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Arief (2020:167) mengemukakan "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terlihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) konsumen dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami)".

Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur pemilik usaha atau perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena konsumen merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi

dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut.

Kepuasan konsumen yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai dengan begitu konsumen tidak akan datang lagi untuk melakukan pembelian. Dengan demikian hanya pengusaha atau perusahaan yang mampu memberikan kepuasan konsumen yang tinggi sajalah yang akan mampu bersaing dan bertahan untuk hidup dan selanjutnya berkembang demi kelangsungan usahanya. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini berdasarkan berdasarkan indikator ketanggapan pelayanan mencakup karyawan cepat dalam memberikan pelayanan,

konsumen merasa puas penjelasan karyawan akan produk yang dibeli, UD. Mawar Desa Tuindrao cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, UD. Mawar Desa Tuindrao cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen, karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang terdapat di UD. Mawar Desa Tuindrao. Berdasarkan indikator kecepatan transaksi

mencakup metode pembayaran memudahkan konsumen, UD. Mawar Desa Tuindrao memberikan pelayanan dalam menerima pembayaran sesuai dengan antrian, dan karyawan UD. Mawar Desa Tuindrao memiliki daya tanggap dan kecekatan karyawan dalam melayani setiap konsumen.

Berdasarkan indikator kesesuaian antara harapan

konsumen dengan kinerja pemilik usaha mencakup produk UD. Mawar Desa Tuindrao memenuhi kebutuhan konsumen sehingga menumbuhkan kepuasan, konsumen merasa puas akan produk yang ditawarkan UD. Mawar Desa Tuindrao, dan produk yang diterima sesuai dengan pesanan konsumen.

Berdasarkan indikator kualitas layanan mencakup bertanggung jawab terhadap keamanan kendaraan konsumen, tindakan cepat karyawan di saat konsumen membutuhkan, memberikan jaminan ganti rugi pada produk yang telah dibeli oleh konsumen dengan syarat dan ketentuan penggantian yang berlaku di UD. Mawar Desa Tuindrao, dan karyawan memperhatikan UD. Mawar Desa Tuindrao dalam menanggapi permintaan dan keluhan dari konsumen. Berdasarkan indikator minat konsumen untuk pembelian ulang mencakup UD. Mawar Desa Tuindrao menjadi pilihan utama tempat berbelanja, dan konsumen melakukan pembelian ulang di UD. Mawar Desa Tuindrao. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan kepuasan konsumen sangat penting dalam sebuah bisnis, karena dapat menciptakan komitmen dan loyalitas terhadap suatu produk, dimana konsumen akan membeli berulang-ulang, karena sudah tercipta kepercayaan dan pelayanan yang baik yang diterima konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu "Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021?". Maka hasil penelitian yang diperoleh

berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi sebesar 71,402% yang artinya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 71,402%. Hasil uji regresi sederhana diperoleh ketika variabel X (kualitas pelayanan) sama dengan nol maka nilai Y (kepuasan konsumen) akan tetap sebesar 19,55. Ketika nilai X (kualitas pelayanan) naik sebesar 1, maka nilai Y (kepuasan konsumen) akan naik sebesar 0,67, dan sebaliknya apabila nilai X (kualitas pelayanan) turun sebesar 1 maka nilai Y (kepuasan konsumen) akan turun sebesar 0,67.

Berdasarkan perhitungan uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} = 7,586$ dan selanjutnya pada nilai t tabel dengan taraf nyata 0,05 dengan $dk = n - 2$ diperoleh nilai $dk = 23$ dengan $t_{tabel} = 2,069$. Maka $t_{hitung} = 7,586 > t_{tabel} = 2,069$ atau H_a diterima. Berdasarkan hasil analisis data tersebut maka permasalahan pokok penelitian terjawab, dimana diketahui ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. Hasil penelitian di atas didukung oleh Nilasari dan Istiatin (2015) hasil penelitian menunjukkan hipotesis yang menyatakan diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang mencakup variabel tangible (wujud fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) terhadap kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, terbukti.

Hasil penelitian Setiawan, dkk (2019) menunjukkan hasil pengujian *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kualitas

pelayanan dari segi *reliability* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hasil pengujian *assurance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kualitas pelayanan dari segi *assurance* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hasil pengujian *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kualitas pelayanan dari segi *tangible* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hasil pengujian *empathy* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan pelanggan tidak mempertimbangkan *empathy* sebagai tolak ukur kepuasan konsumen. Hasil pengujian *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kualitas pelayanan dari segi *responsiveness* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hasil pengujian *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Keterbatasan Hasil Penelitian

Ada beberapa keterbatasan dari hasil penelitian ini yaitu:

- Penelitian membahas kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
- Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di UD. Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya sehingga ketika penelitian dilaksanakan di UD. atau toko lain hasilnya akan berbeda.
- Responden dalam penelitian ini adalah hanya konsumen UD. Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Mawar desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. Dimana jika semakin baik kualitas pelayanan dari segi *tangibles* yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya, segi *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, segi *responsiveness* yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Segi *assurance* (jaminan) yaitu pelayanan yang diberikan didukung oleh pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya dari konsumen kepada perusahaan dan *empaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dengan terpenuhinya pelayanan tersebut maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi UD. Mawar desa Tuindrao hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen salah satunya dengan memilih karyawan yang memiliki kemampuan dalam pelayanan, gaji karyawan diperbaiki agar semangat dalam melayani konsumen, menambah jenis

produk dan lebih memperhatikan kualitas produk yang dijual sehingga bisa meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi guru, disarankan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya pada pembahasan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
3. Bagi siswa, disarankan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan dan mengutamakan kepuasan konsumen ketika di masa depan memiliki usaha atau menjadi karyawan atau staf perusahaan tertentu.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga penelitiannya lebih baik lagi dan diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini dan menjadi referensi.

Daftar Pustaka

Sumber dari Buku

- Arief. 2020. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: PT. Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- , 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Barata, Atep Adya. 2009. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan*

- Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2018. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT. Gava Media.
- Iskandar. 2009. *Psikologi Pendidikan: Sebuah Orientasi Baru*. Cipayung : Gaung Persada (GP) Press.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran; Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Mardalis. 2014. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima: Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2019. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty. Dilengkapi Contoh-contoh Kuesioner Penilaian Pelayanan, Studi Kasus, Tips serta Kiat Pelayanan bagi Petugas dan Pelaku Bisnis*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu
- Riduwan. 2015. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Subana, Rahadi Marsetyo dan Sudrajat. 2000. *Statistik Pendidikan*. Bandung: PT. Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran, Edisi ke 4*. Yogyakarta: PT. ANDI OFFSET.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Seroqual, QFD, dan Kano. Edisi 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yamit, Zulian. 2018. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: PT. Ekonisia.
- Pustaka dari Internet**
- Apriyani, Dwi Aliyyah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. (online) Vol. 51 No.2 .
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2124>. (diakses bulan Agustus 2021).
- Laia, B., Sarumaha, M., Zalukhu, M. C., Ndruru, M., Telaumbanua, T., Ndraha, L. D. M., & Harefa, D. (2021). PENDEKATAN KONSELING BEHAVIORAL TERHADAP PERKEMBANGAN MORAL SISWA. *Jurnal Ilmiah Aquinas*, 4(1), 159-168.
- Laia, B. (2019). Social Injustice In Stella Knightley's Novel *Girl Behind The Mask*. *Jurnal Education and Development*, 7(4), 315-315.
- Laia, B. (2019). Improving the Students' Ability in Speaking by Using Debate Technique at the Tenth Grade of SMK Negeri 1 Aramo. *Scope: Journal of English Language Teaching*, 4(1), 1-9.

- Laia, B. (2018). Kontribusi Motivasi Dan Minat Belajar Terhadap Kemampuan Berbicara Bahasa Inggris Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Stkip Nias Selatan. *Jurnal Education and Development*, 6(1), 70-70.
- Laia, B., Zagoto, S. F. L., Fau, Y. T. V., Duha, A., Telaumbanua, K., Ziraluo, M., ... & Harefa, D. (2022). PROKRASTINASI AKADEMIK SISWA SMA NEGERI DI KABUPATEN NIAS SELATAN. *Jurnal Ilmiah Aquinas*, 162-168.
- Laia, B., & Zai, E. P. (2020). Motivasi Dan Budaya Berbahasa Inggris Masyarakat Daerah Tujuan Wisata Terhadap Perkembangan Bahasa Anak Di Tingkat Slta (Studi Kasus: Desa Lagundri-Desa Sorake-Desa Bawomataluo). *Jurnal Education and Development*, 8(4), 602-602.
- Nilasari dan Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*. (online) Vol.13,No.01.<https://www.semanticscholar.org/paper/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pada-Istiatin/b797864a7923db1a43cf78a78879ab404b3ce9b7>. (diakses bulan September 2021).
- Setiawan, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*. (online) Vol. 9 No. 2. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819>. (diakses bulan September 2021).
- Setyo, PurnomoEdwin. 2017. Pengaruh Kualitas Produk danHargaTerhadap KepuasanKonsumen“BEST AUTOWORKS”. *JurnalManajemendanStart-UpBisnis*. (online) Volume1, Nomor6. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/404>.(diakses bulan Oktober 2021).
- Widyastuti, Tri. 2017. PengaruhHargadan KualitasProduk Terhadap KepuasanPelangganTempe. *JurnalEcodemica*.(online) Vol.1No.2. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2130>. (diakses bulan Oktober 2021).