

**Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Membangun Kepuasan Konsumen  
Di Cattering Rijan Pondok Pesantren Riyadhlul Jannah Pacet Mojokerto Tahun  
Pelajaran 2020/2021**

Joko Wiyono\*

\*Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah  
Riyadlul Jannah Mojokerto

\*Koresponden penulis: azzamnoval@gmail.com

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepuasan Konsumen Di Cattering Rijan Pondok Pesantren Riyadlul Jannah Pacet Mojokerto. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dipilih oleh peneliti, bahwa penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang kita amati. Berdasarkan hasil penelitian, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam membangun kepuasan konsumen Di Cattering Rijan dapat dilihat berdasarkan penerapan strategi yang sudah dilakukan, Penilaian Konsumen terhadap kualitas Pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Penilaian tersebut dapat dijadikan Tolak Ukur bagi pihak Rijan Cattering, agar bisa lebih memperbaiki sistem pelayanan dalam membangun kepuasan konsumen yang diberikan.

**Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Cattering**

**Abstract**

The purpose of this study was to determine the strategy to improve service quality in building consumer satisfaction at the Rijan Cattering Pondok Pesantren Riyadlul Jannah Pacet Mojokerto. The research approach used in this study is a qualitative research chosen by the researcher, that qualitative research is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or oral data from the people or actors we observe. Services in building customer satisfaction at Cattering Rijan can be seen based on the implementation of strategies that have been carried out, Consumer Assessment of the quality of services provided to consumers. This assessment can be used as a benchmark for Rijan Cattering, in order to further improve the service system in building customer satisfaction.

**Keynote: service quality, costumer satisfaction, cattering**

**PENDAHULUAN**

Pada umumnya perkembangan wisata kuliner di Jawa Timur khususnya, sejauh ini berkembang cukup luas. Dibuktikan dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang berwisata ke provinsi ini (Wulandari & Abdul Ghonni, 2021:39). Pengaruh dari fakta tersebut ternyata telah memberikan inspirasi baru bagi masyarakat sekitar untuk memulai usahanya dibidang kuliner yaitu usaha yang bergerak dalam penyajian makanan dan minuman untuk khalayak umum.

Disisi lain, tingkat aktivitas masyarakat semakin padat, terutama bagi mereka yang tinggal di lingkungan perkotaan. Hal ini membuat mereka kerap tidak mempunyai waktu luang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri, termasuk makanan. Tetapi zaman yang semakin maju membuat kegiatan mengkonsumsi makanan juga disertai dengan orientasi kepuasan atau

kesenangan dalam menikmati konsumsi tersebut. Usaha dibidang makanan merupakan salah satu usaha yang menjanjikan, karena makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat. Di dalam usaha kuliner khususnya, harus saling berpacu untuk memperbanyak pelanggan serta mempertahankan kualitas pelayanan untuk menciptakan kelebihan-kelebihan dari para pesaingnya (Rahayu et al., 2022:114).

Harapan dari adanya kelebihan-kelebihan tersebut secara langsung adalah meningkatkan permintaan serta penjualan, sehingga perusahaan tersebut akan memiliki lebih banyak pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Menurut Lovelock yang dikutip Muhammad Adam dalam bukunya menyebutkan bahwa yang menjadi dasar dalam usaha adalah pelayanan yang merupakan kunci input dalam proses jasa (Adam, 2015:60).

Dari Surat An-Nisa' dijelaskan bahwa seorang pengusaha harus mampu berbicara dengan bahasa yang baik, lancar dan menarik untuk mengambil hati konsumen, sehingga konsumen merasa tertarik dan ingin membeli barang atau jasa yang ditawarkan. Dan selalu bersikap ramah, sopan memperhatikan kebutuhan dan juga keluhan para konsumen juga tentunya hal ini dilakukan dengan hati tulus, ikhlas dan mengharap ridho Allah SWT (Susanti, 2016:374).

Kepuasan Konsumen memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Di Kota Mojokerto, Jasa penyedia makanan atau Cattering sudah banyak menyebar dimana-mana sehingga menimbulkan semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis. Jasa penyedia makanan atau cattering tidak hanya dinikmati oleh perorangan saja, akan tetapi Cattering juga berkembang diberbagai lembaga-lembaga Pendidikan. Salah satu lembaga pendidikan menjadikan jasa penyedia makanan (Cattering) sebagai salah satu penunjang perekonomiannya ialah Lembaga Pendidikan Pondok Pesantren Riyadlul Jannah.

Jasa penyedia makanan atau Cattering di Pondok Pesantren Riyadlul Jannah berdiri pada tanggal 02 Juni 2016 yang dikelola oleh Nyai Hj.Husnawiyah selaku istri pengasuh Pondok Pesantren. Menurut beliau Tujuan usaha ini dibuat untuk mempermudah para santri dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat. Karena tujuan usaha yang digunakan harus sesuai dengan jenis dan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut agar dapat berjalan dengan lancar dan tepat dalam mencapai tujuan.

Selain memperhatikan kualitas pelayanan, Cattering Rijan juga perlu memperhatikan Kepuasan Konsumen di Pondok Pesantren Riyadlul Jannah tersebut, karena pelayanan inilah yang langsung berinteraksi dengan mereka. Cattering Rijan juga memiliki 6 karyawan tetap dan didampingi oleh para santri yang dijadwal perharinya. Manager Cattering selalu memeriksa kinerja karyawan, apakah makanan itu pantas disajikan kepada para santri putri tersebut atau perlu diperbaiki.

Berinovasi untuk menciptakan berbagai menu baru dengan rasa dan harga yang sesuai dengan keinginan pelanggan, agar pelanggan tidak merasa jenuh. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, misalnya memastikan kebersihan Cattering, memberikan pelayanan

yang cepat dan tepat, serta memberikan ekstra perhatian setiap keluhan dan masukan pelanggan. Hal inilah yang dilakukan oleh Cattering Rijan.

Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian di Cattering Rijan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara langsung yang dilakukan kepada karyawan Cattering Rijan. Sebelum terbentuknya Cattering Rijan di pondok pesantren ini, adanya keluhan para santri mengenai ketidakpuasan para santri dalam pelayanan yang diberikan karyawan Cattering Rijan mengenai pembagian makan disetiap jadwalnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen pada cattering Rijan Pondok Pesantren Riyadhlul Jannah dan untuk mengetahui strategi membangun Kepuasan Konsumen di Cattering Rijan pondok pesantren Riyadhlul Jannah.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dipilih oleh peneliti, bahwa penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang kita amati (Sugiyono, 2018). Data yang diteliti dalam penelitian ini berupa strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam membangun kepuasan konsumen. Sedangkan sumber data diambil dari Pondok Pesantren Riyadhlul Jannah Pacet Mojokerto. Metode pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, dokumentasi dan wawancara. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi. Teknik analisis data yang digunakan reduksi data, triangulasi data, dan menarik kesimpulan.

## **HASIL**

Informan penelitian sejumlah 5 orang yang terdiri dari umur 30-40 1 orang, Umur 50-60 berjumlah 1 orang, Umur 20-25 berjumlah 1 orang, Umur 13-20 berjumlah 2 orang yang keseluruhan berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan pendidikan dari 5 informan pada penelitian ini yaitu Sekolah Menengah ke Atas (SMA) berjumlah 3 orang, perguruan tinggi berjumlah 1 orang, dan pendidikan SMP berjumlah 1 orang. Berdasarkan pekerjaan dari 5 informan pada penelitian ini yaitu pengajar atau guru berjumlah 1 orang, karyawan Cattering 1 orang, Mahasiswi berjumlah 1 orang dan SMA SMP berjumlah 2 orang.

Hasil wawancara dengan informan 1 diketahui bahwa Cattering Rijan berdiri pada Tanggal 02 juni 2016 dan Cattering Rijan sudah pernah berdiri tapi dengan sistem yang berbeda, Manager mengaku pada awalnya Cattering Rijan menyediakan makanan di kantin dan para santri putri mengantri dalam setiap pengambilannya. sehingga kurang maksimal. Maka dari itu Manager berinisiatif untuk merubah sistem pengambilan dan penyerahan tepak makan para santri setiap harinya, agar lebih maksimal.

Adapun tujuan terbentuknya Cattering Rijan, Tujuan Cattering Rijan ini ialah mempersingkat waktu dalam pembagian makan para santri putri, karena sistem sebelumnya waktu makan kurang maksimal sehingga banyak memakan waktu yang berimbas pada molornya kegiatan yang sudah diagendakan oleh pesantren khususnya dan tujuan selanjutnya ialah mengutamakan pelayanan yang baik, begitu juga dengan cita rasa yang disuguhkan kepada santri di Pondok Pesantren ini.

Berkaitan dengan jumlah karyawan Cattering Rijan, adapun karyawan dari luar berjumlah 6 karyawan dan dibantu oleh para santri putri, tujuannya agar para santri tidak manja dan ahli dalam segala hal. Termasuk menyiapkan masakan dalam jumlah banyak. Harga yang

# FADZAT Jurnal Ekonomi Syariah

Volume 3 Nomor 2 Juni 2023 ISSN 2746-7864 (Printed) ISSN 2746-7872. (Online)

ditawarkan oleh Manager Cattering berjumlah Rp.450.000.- perbulannya sudah disertai dengan minumannya.

Hasil wawancara dengan informan 2 diketahui bahwa Ibu Lasiana bekerja di Cattering Rijan kurang lebih sudah 5 tahun dan Ibu Lasiana bekerja di Cattering Rijan karena ditawarkan langsung oleh Temannya yang sudah bekerja di cattering Rijan tersebut. Dan tugas Ibu Lasiana adalah memasak lauk pauk untuk para santri, yang mana pekerjaannya sudah dijadwal oleh Ibu Lasiana dengan 5 temannya.

Wawancara dengan informan 3 penulis menanyakan bagaimana pelayanan yang diberikan Cattering Rijan. Berikut adalah penuturan Ilda:

*“Pelayanan yang diberikan Cattering Rijan sangat memuaskan, karena setiap hari tepak makan diantarkan oleh petugas piket langsung ke depan kamar, dulu kan mengantri, kalo sekarang udah gak lagi. Enak sekarang”*

Wawancara dengan informan 4 Penulis menanyakan perihal tanggapan terhadap menu masakan Cattering Rijan. Berikut penuturan Rida:

*“Enak, setiap hari menunya berbeda-beda dan dilengkapi sayur juga. Jadi gak bosan”*

Selanjutnya penulis menanyakan perihal tanggapan terhadap produk yang diberikan oleh Cattering Rijan. Berikut penuturan Mecca:

*“Enak, tapi nasinya kadang terlalu keras kadang terlalu lembek”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan ketiga pengguna jasa Cattering Rijan, maka diketahui Pelayanan yang diberikan Cattering Rijan sangat memuaskan konsumen. Diakui oleh Rida menu masakan Cattering Rijan Enak dan menunya juga bervariasi. Diakui juga bahwa harga yang murah dan sesuai dengan kualitas yang ditawarkan. Selain rasa makanan yang sesuai dengan lidah, Namun Mecca kurang cocok dengan nasi di Cattering Rijan ini karena kurang maksimal dalam memasak, kadang terlalu keras kadang terlalu lembek menurutnya. Maka dari itu solusi yang dilakukan oleh Manager Cattering Rijan ialah dengan mengontrol langsung kegiatan masak memasak yang dilakukan oleh karyawan tersebut, supaya mendapatkan hasil masakan yang bisa lebih maksimal lagi.

## PEMBAHASAN

Pondok Pesantren Riyadlul Jannah Pacet Mojokerto Jawa Timur yaitu salah satu Kecamatan Kawasan Wisata Segi Tiga Emas yang dicanangkan pemerintah Kabupaten Mojokerto tepatnya ditepi jalan Raya Mojosari-Pacet km 19 desa Pacet Kec. Pacet Kabupaten Mojokerto dikaki Gunung Welirang. Pesantren ini ditunjang dengan panorama alam yang indah, sejuk, dan asri. Lingkungan sekitarnya ditambah tata ruang dan kondisi fisik Pesantren yang bersih, indah dan teratur membuat orang merasa betah untuk menikmatinya dan sangat representatif untuk mengkaji dan mengabdikan. Pondok pesantren ini Berdiri diatas tanah seluas ±9.000 M<sup>2</sup>.

Pondok Pesantren Riyadlul Jannah tidak hanya dikenal sebagai tempat menimba ilmu agama saja, melainkan juga mengajarkan cara membangun jiwa kewirausahaan atau entrepreneurship sekaligus untuk menggali potensi para santri dalam mengelola sebuah usaha bisnis.

Bisnis Pondok Pesantren Riyadlul Jannah yang berupa Cattering ini, dikelola langsung oleh salah satu Istri K.H. Mahfudz Syaubari M.A yaitu Nyai Hj Husnawiyah, Cattering Rijan Berdiri pada tanggal 02 Juni 2016. Usaha Cattering ini merupakan gagasan dari KH. Mahfudz Syaubari M.A. dan dikelola langsung oleh istri beliau sendiri, yaitu Nyai Hj Husnawiyah. Tujuan usaha ini dibuat untuk mempermudah para santri dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat. Karena tujuan usaha yang digunakan harus sesuai dengan jenis dan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut agar dapat berjalan dengan lancar dan tepat dalam mencapai tujuan.

Pondok Pesantren ini dikenal dengan disiplin dalam segala peraturan, dan memiliki padatnya aktivitas kegiatan sehingga para santri memiliki waktu yang terbatas untuk kegiatan lainnya. Santri putri di Pondok Pesantren Riyadhlul Jannah berjumlah 200 Orang, sehingga cukup prospek untuk membuka usaha cattering didalamnya sebagai layanan fasilitas yang diberikan kepada para santri putri.

### **Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Membangun Kepuasan Konsumen di Cattering Rijan Pondok Pesantren Riyadhlul Jannah**

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Dalam sebuah industri baik itu yang bergerak dibidang jasa, seorang pemasar hendaklah memberi pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para konsumen, dengan bersikap ramah, bertutur kata yang baik dan sopan, memperhatikan dengan betul apa yang dikehendaki oleh konsumen merasa dipuaskan oleh pihak pemasar.

Hal ini ditegaskan Allah dalam surat An-Nisa“ ayat 8 yang menjelaslah bahwa seorang pemasar harus mampu berbicara dengan bahasa yang baik, lancar dan menarik untuk mengambil hati konsumen, sehingga konsumen merasa tertarik dan ingin membeli barang atau jasa yang ditawarkan. Dan selalu bersikap ramah, sopan memperhatikan kebutuhan dan juga keluhan para konsumen juga tentunya hal ini dilakukan dengan hati tulus, ikhlas dan mengharap ridho Allah SWT (Susanti, 2016:374).

Seperti halnya yang dilakukan oleh Cattering Rijan dalam memberikan pelayanan kepada para santri, karyawan melayani dengan bersikap ramah, bertutur kata yang baik dan sopan, berperilaku baik dan memperhatikan dengan betul apa yang dikehendaki oleh konsumen, namun sedikitnya jumlah pegawai dan proses memasak yang cukup lama membuat penilaian negatif tentang pelayanan di Cattering Rijan, karena konsumen harus menunggu lama sampai makanan siap dibagikan oleh petugas piket, maka dari itu para karyawan dan petugas Cattering Rijan membuat strategi agar pelayanan diperusahaan tersebut lebih maksimal sehingga dapat memuaskan konsumen.

Perusahaan akan memiliki kualitas pelayanan yang baik akan memberikan konsumen rasa percaya bahwa mereka mendapatkan nilai yang tinggi pada saat membelinya. Hasil ini menunjukkan bahwa memberikan pelayanan dengan baik akan dapat meningkatkan pandangan konsumen secara umum terhadap kepercayaan pelanggan. Kepercayaan oleh pelanggan diperlakukan sebagai suatu hal yang mencerminkan kesan keseluruhan terhadap perusahaan. Kepercayaan terhadap suatu perusahaan akan dibentuk sepanjang perusahaan secara konsisten mampu memberikan nilai kepada konsumennya. Peningkatan kepercayaan terhadap apa yang akan diberikan oleh konsumen ini dapat membentuk satu sikap loyal pada pelanggan.

Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Sebagai contoh, sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee konsultasi. Namun, bila konsultan tersebut gagal mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh (tentunya, tergantung negosiasi awal)

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan (*assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).

#### 4. Empati (*empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 5. Bukti fisik (*tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Membangun Kepuasan Konsumen merupakan hal yang sulit. Walaupun perusahaan sudah mengeluarkan banyak biaya untuk membangun Kepuasan dengan Konsumen, sering gagal membangun hubungan dengan pelanggan yang sesungguhnya. Ada strategi yang dapat digunakan Cattering Rijan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam membangun Kepuasan Konsumen, yang terdiri dari tiga langkah yaitu:

1. Karyawan Cattering Rijan berkerja Sama dengan petugas Cattering membuat lokasi pengumpulan tepak makan, agar para santri putri mudah dalam pengumpulannya. Setelah adanya strategi pengumpulan diatas, otomatis Cara pengumpulan tepak makan kepada karyawan cattering putri Riyadlul Jannah lebih maksimal. Adapun Cara pengumpulan tepak makan di Cattering Rijan dengan Cara, Santri putri mengantar tepak makan kelokasi pengumpulan yang telah ditentukan oleh petugas cattering.
2. Mengadakan sosialisasi kepada santri putri, dalam hal ini santri diajarkan Cara perawatan tepak makan yang benar. Dengan Cara mencuci dengan bersih dan dikeringkan sebelum diumpulkan kelokasi pengumpulan tepak yang telah ditentukan oleh petugas Cattering Rijan.
3. Meningkatkan kinerja karyawan Cattering Rijan. Dengan Cara membuat jadwal jam kerja, jadwal menu masakan, dan jadwal piket. Agar karyawan bisa mengatur waktu untuk proses masak memasak dengan cepat dan tepat waktu. Dan petugas mengantar tepak makan ke kamar-kamar para santri putri, sehingga para santri putri tidak perlu mengantri dalam setiap pengambilan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan di Cattering Rijan Pacet, Mojokerto. Dapat diambil kesimpulan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan, Cattering Rijan harus memperhatikan lima dimensi didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu *Responsive*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*. Maka diperlukan strategi bekerjasama antara karyawan, pimpinan serta santri. Sosialisasi peraturan terkait dengan terkait Laundry yang ditetapkan oleh pengelola sangat membantu Kerjasama dalam peningkatan kepuasan.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis mencoba mengemukakan saran, sebagai berikut:

#### 1. Bagi pihak Cattering Rijan

Diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas Pelayanan yang dimiliki, sehingga menjadi daya saing tersendiri bagi Cattering Rijan. Berinovasi untuk menciptakan berbagai menu baru, agar para Santri Putri tidak merasa jenuh dan harga yang sesuai dengan kemampuan para santri yang tinggal di Pondok Pesantren Riyadlul Jannah,. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, misalnya memastikan

kebersihan Cattering, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta memberikan ekstra perhatian setiap keluhan dan masukan pelanggan. Hal ini diharapkan agar tercipta kepuasan Konsumen sehingga para santri puas dan tidak kecewa atas pelayanan yang didapatkan. Cattering Rijan hendaknya perlu lebih memaksimalkan pelayanannya terhadap pelanggan dengan memperhatikan Lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *Responsive, Reliability, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles*.

2. Bagi penelitian yang akan datang

Diharapkan mampu meneliti secara lebih mendalam terhadap permasalahan yang dihadapi misalkan dengan menambah variabel-variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, sehingga diperoleh hasil yang lebih baik dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen pemasaran

### DAFTAR PUSTAKA

Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta.

Rahayu, V. P., Astuti, R. F., Mustangin, M., & Sandy, A. T. (2022). Analisis SWOT dan Business Model Canvas (BMC) Sebagai Solusi dalam Menentukan Strategi Pengembangan Usaha Kuliner. *International Journal of Community Service Learning*, 6(1), 112–121. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v6i1.40965>

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*. Alfabeta.

Susanti, D. A. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Online Secara Syariah. *Jurnal Analytica*, 5(2), 374.

Wulandari, S., & Abdul Ghonni, F. N. (2021). Efektivitas Pengelolaan Aplikasi Tulungagung Tourism Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 36–62. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2124>