

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KENDARAAN TOYOTA TIPE AVANZA PADA PT HASJRAT ABADI CABANG TENDEAN

Christian Wungkar*¹, Nancy Mandey*²

Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik Manado, (0431)-815212

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *¹ryanchristianwu@gmail.com, *²nhjmandey@gmail.com

ABSTRACT

Service is important in achieving company goals, companies that are able to provide the best service will foster customer satisfaction with the performance of the services provided and can increase sales. This study aims to determine customer satisfaction of Toyota Avanza type vehicles at PT Hasirat Abadi Tendeand branch and to determine customer satisfaction implementation of Toyota Avanza type vehicles that should be used at PT Hasirat Abadi Tendeand branch. This type of research is quantitative research with descriptive method. The sample used is a purposive sampling. Analysis of the data used is the percentage. Based on the results of this study, it can be concluded that there are indicators that need to be improved and indicators that need to be improved, indicators that need to be improved include keeping promises with customers and punctuality in an agreement with customers. The company must improve employee performance, especially in indicators of employees keeping promises in an agreement. and employees provide punctuality at the time of the agreement with the way the company needs to conduct socialization, guidance or job training on how to serve customers well

Keywords : *Analysis, Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi merupakan peningkatan dalam kemampuan suatu negara dalam memproduksi barang atau jasa (waktu tertentu). Pertumbuhan ekonomi suatu negara erat kaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyatnya, karena factor yang mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi ialah sumber daya manusia, alam, modal, social budaya, dan teknologi. Ekonomi suatu negara dapat dikatakan bertumbuh jika kegiatan ekonomi masyarakatnya berdampak pada kenaikan produksi barang dan jasa. Pertumbuhan ekonomi tahun ini mengalami perlambatan pertumbuhan di karenakan ada bencana covid 19 di Cina yang ikut mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dari semua factor di negara negara yang lain, perusahaan juga terdampak dari

kejadian tersebut yang juga menurunkan tingkat penjualan. Perusahaan yang menjalankan bisnis baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa pasti memiliki pelanggan. Pelanggan merupakan unsur penting dalam menjalankan bisnis dan menggerakkan perekonomian oleh sebab itu banyak perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan dalam mengelola bisnis, karena kepuasan pelanggan memberikan banyak dampak yang besar bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang diberikan antara lain meningkatkan loyalitas terhadap produk, menjadi titik diferensiasi, menambah pendapatan, dan citra baik. Jika pelanggan suka terhadap produk, maka pelanggan tersebut memiliki kemungkinan untuk membeli produk atau jasa, bahkan jika mereka loyal mereka bisa merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain atas inisiatif sendiri. Setiap perusahaan saling bersaing salah satu yang dapat menjadi pembeda utama antara perusahaan dalam persaingan bisnis yaitu kepuasan pelanggan, perusahaan yang mampu menjadikan pelanggan sebagai kunci dalam menjalankan bisnisnya dapat bertahan dalam situasi bisnis kompetitif. Perusahaan pun harus memposisikan diri sebagai pelanggan. Berpikirlah mengapa perusahaan mau merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain. Pelayanan yang baik umumnya dapat menciptakan kepuasan yang tinggi. Kepuasan dijadikan sebagai titik diferensiasi bagi pelanggan baru. Pelanggan yang puas dengan produk atau jasa, akan terus menggunakan produk tersebut, Pelanggan yang benar benar puas akan lebih banyak mengeluarkan uang untuk produk jika dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas. Selain menambah pendapatan, pelanggan yang puas akan menambah citra produk, atau jasa menjadi lebih baik dan lebih dikenal masyarakat, mereka akan menceritakan pengalaman mereka menggunakan produk kepada orang lain tanpa disuruh. sebaliknya jika tidak puas maka akan mengurangi citra produk. PT Hasjrat Abadi Cabang Tendean merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan umum yang menjual bermacam macam barang, dan salah satu produk yang dijual ialah kendaraan dengan merek Toyota. Dalam penelitian ini, penulis memilih kendaraan dengan tipe Avanza sebagai objek penelitian, mengetahui apakah kendaraan dengan tipe ini telah memenuhi harapan pelanggan dalam penggunaannya dan pelayanan dalam proses pembelian maupun pelayanan servis. Cara untuk mengetahui apakah kendaraan ini sesuai dengan harapan pelanggan adalah dengan mencari tahu apakah masyarakat puas dengan semua factor yang berhubungan

pelayanan hingga setelah proses pembelian. Mengetahui apakah pelanggan puas merupakan cara agar perusahaan tidak terjebak pada stagnasi pertumbuhan penjualan. Berdasarkan data gabungan industri kendaraan (Gakindo), *wholesales* maret 2022, mencapai 98.000 unit, sementara angka penjualan retail sepanjang bulan yang sama mencapai 89.000 unit. Penjualan terbesar masih dipegang oleh merek Toyota yang melakukan penjualan sebanyak 33.000 unit, angka ini lebih kecil dari penjualan sejak tahun 2017 yang mampu menjual sebanyak 36.000 unit di tahun tersebut secara keseluruhan. Sejak diluncurkan untuk pertama kali 11 desember 2003, Avanza selalu merajai pasar penjualan kendaraan terlaris yang ada di Indonesia, namun demikian hal tersebut tak dapat menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan, setidaknya terdapat 200 keluhan dalam satu tahun penjualan sebanyak 47.000 unit se Indonesia dan 30 keluhan untuk 126 unit terjual di PT Hasjrat Abadi Cabang Tendea, keluhan ini di dapati biasanya berhubungan dengan, perbaikan atau servis, kehilangan atribut, dan keluhan terhadap kualitas pelayanan pada saat proses pembelian dan pelayanan dalam servis kendaraan yang dilakukan oleh karyawan. Setelah penulis melakukan pengamatan di lapangan, ada beberapa masalah yang penulis temui antara lain kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal seperti respon yang kurang cepat dan juga kurang tanggap, belum semua karyawan mendengar keluhan dari pelanggan, karyawan tidak memberikan ketepatan waktu dan seringkali ingkar janji dalam suatu kesepakatan. Dari masalah diatas, maka penulis merasa perlu untuk meneliti permasalahan ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan kendaraan Toyota tipe Avanza pada PT Hasjrat Abadi cabang Tendea, dan untuk mengetahui implementasi kepuasan pelanggan kendaraan Toyota tipe Avanza pada PT Hasjrat Abadi Cabang Tendea. Landasan teori yang digunakan ialah .

1. Pengertian manajemen pemasaran

(Kotler dan Keller 2017) manajemen pemasaran diartikan sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

2. Pengertian Jasa

(Fandy Tjiptono 2014). Jasa ialah setiap Tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang secara prinsip tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Hasjrat Abadi Cabang Tende, dengan waktu penelitian selama 5 bulan dimulai dari bulan februari sampai bulan juli 2022. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan metode yang digunakan ialah analisis deskriptif, jenis data yang digunakan adalah data primer seperti melalui wawancara atau kuisioner dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari organisasi atau perorangan dan bentuknya dapat berupa pustaka yang mendukung penelitian ilmiah seperti literatur, majalah, surat kabar, atau buku referensi. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya melalui observasi Yaitu prosedur pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, dalam hal ini penempatan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Kuisioner Yaitu kumpulan pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang dalam hal ini disebut responden, dan cara jawab juga dilakukan dengan tertulis Responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan kendaraan tipe Avanza yang ada di kota Manado. dan kajian Pustaka Yaitu penulis mencari referensi referensi yang berkaitan dengan penempatan kerja dan kinerja karyawan dari berbagai sumber. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi tak terbatas, populasi yang tidak memungkinkan peneliti menghitung jumlah populasi secara keseluruhan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan pertimbangan pertimbangan tertentu yang berdasarkan pada : pelanggan yang memiliki kendaraan Toyota tipe Avanza dan pelanggan yang melakukan servis di PT Hasjrat Abadi Cabang Tende. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data dalam bentuk presentase, dengan data yang diolah sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Moh Ali (1984: 184).

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase. Metode ini digunakan untuk mengkaji variable berdasarkan indikator yang meliputinya. Uji instrumen ini dilakukan untuk Menganalisa butir soal yang layak digunakan dalam pengambilan data. maka dilakukanlah pengambilan data tentang faktor kepuasan pelanggan terhadap kendaraan Toyotas Avanza di kota Manado. Pengambilan data dilakukan kepada 56 orang sebagai sampel penelitian yang berhasil diukur menggunakan angket sebanyak 8 butir pertanyaan.

Pelayanan yang di rasakan oleh para pengguna kendaraan Toyota yang melakukan pembelian maupun servis berkala di kota Manado adalah sebagai berikut.

<i>Jenis Kelamin</i>	%	Jumlah
<i>Pria</i>	25,00	14
<i>Wanita</i>	75,00	42

<i>Usia</i>	%	Jumlah
<i>20-30</i>	71,43	40
<i>31-40</i>	21,43	12
<i>41-50</i>	5,36	3
<i>Diatas 50</i>	1,79	1

<i>Status</i>	%	Jumlah
<i>Mahasiswa</i>	21,43	12
<i>Bekerja</i>	78,57	44

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan status pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

responden yang diperoleh berdasarkan jenis kelamin pria sebanyak 14 orang responden, dan wanita sebanyak 42 orang responden, untuk usia responden yang paling banyak berada si antara usia 20-30 tahun yang berjumlah 40 responden, 12

orang responden dengan usia 31 sampai 40 tahun, 3 orang responden dengan usia 41 sampai 50 tahun, dan 1 orang responden dengan usia diatas 50 tahun, dan status pekerjaan responden ialah 12 orang dengan status mahasiswa dan 44 orang responden dengan status bekerja.

a. Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat.

Berdasarkan hasil analisis diatas kategori puas menjadi jawaban terbanyak, diikuti dengan kategori sangat puas di nomor dua terbanyak, dan kategori tidak puas berada pada pilihan ketiga, dapat di lihat bahwa jawaban yang diperoleh menunjukkan bahwa para pengguna kendaraan Toyota Avanza di kota manado cenderung puas dengan pelayanan yang sudah diterapkan oleh perusahaan, dimana kecepatan pelayanan yang diterapkan di Pt Hasjrat Abadi Cabang Tendeand dalam hal servis kendaraan dan pelayanan lainnya tergolong cepat yang menyebabkan pelanggan merasa puas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ririn Kurniawati 2018) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Ketelitian dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ahas galur honda motor. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan.

b. Karyawan memberikan respon dengan tanggap.

Berdasarkan hasil analisis diatas kategori puas menjadi jawaban terbanyak, diikuti dengan kategori tidak puas sebagai jawaban terbanyak kedua, kategori sangat puas di nomor tiga dan kategori netral di nomor empat, perolehan jawaban masih menunjukkan

kepuasan dari pihak pelanggan terhadap pelayanan respon dengan tanggap yang diberikan oleh perusahaan, perusahaan dengan respon yang tanggap memungkinkan tingkat kepuasan dalam pelayanan makin meningkat, dalam hal segera meresponi keinginan pelanggan dikarenakan karyawan memperhatikan dengan sungguh sungguh maksud yang hendak disampaikan oleh pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wahyu Dianto 2013) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis kepuasan pelanggan waroeng steak & shake Jl. Cendrawasih no 30 Yogyakarta, yaitu tingkat kepuasan pelanggan dapat ditinjau dari aspek daya tanggap karyawan dalam meresponi keinginan pelanggan.

c. Karyawan mendengarkan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis diatas kategori puas menjadi jawaban terbanyak, diikuti dengan kategori sangat puas dan netral sebagai jawaban terbanyak ke dua, dan katgeori tidak puas di nomor tiga; untuk indikator ke tiga dapat dilihat banyaknya responden yang memilih jawaban puas adalah terbanyak, melebihi indikator yang lain, dari hasil yang diperoleh, dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan dalam hal mendengarkan keluhan atau komplain dari pihak pelanggan sangat tinggi, kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan merupakan kekuatan yang telah dibangun oleh perusahaan. ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam membantu pelanggan untuk dapat memperoleh informasi sangat besar, respon karyawan terhadap keluhan yang datang dari pihak pelanggan akibat ketidak puasan kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara menanggapi dan memberikan atensi terhadap keinginan pelanggan sehingga dapat tercipta loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Marina Marlian 2016) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, citra dan kepuasan terhadap bank BRI unit bunga Palembang, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan penangananna komplain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

d. Karyawan melayani tanpa keberatan disaat ada pelanggan yang sering bertanya.

Berdasarkan hasil analisis diatas dengan jawaban terbanyak ada pada indikator puas, indikator sangat puas dan netral di nomor dua terbanyak, indikator tidak puas pada nomor tiga; hasil analisis menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam

membantu pelanggan untuk dapat memperoleh informasi dinilai memuaskan, salah satu peran karyawan dalam perusahaan ialah sebagai sumber informasi bagi pelanggan, yang memungkinkan pelanggan untuk terus terhubung dengan karyawan, sikap adalah faktor penting dalam proses penyampaian informasi dua arah, sikap dapat menjadi penentu lawan bicara merasa senang dengan percakapan, penyampaian informasi dengan sikap yang baik oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Febi Silvia 2018) dalam penelitiannya yang berjudul pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (kkpn) makasar ii, hasil penelitian ini mendapati kuatnya penampilan dan sikap merupakan cerminan sosok dan citra diri yang sangat berperan terhadap penilaian orang lain terhadap seseorang. Keahlian atau keterampilan yang baik dan kualitas kerja yang tinggi sangat dibutuhkan, dan kesan yang buruk dapat menutupi keahlian yang paling sempurna sekalipun.

e. Karyawan menepati janji dalam suatu kesepakatan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dengan jawaban terbanyak ada pada kategori tidak puas, jawaban dengan kategori puas terbanyak kedua, kategori jawaban netral pada nomor tiga, dan kategori sangat puas pada nomor empat, berdasarkan hasil untuk indikator pertanyaan karyawan menepati janji dalam suatu kesepakatan, diketahui responden menjawab tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini menunjukkan kurangnya kepedulian yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan dalam menyepakati suatu perjanjian, pentingnya sikap ini sebagai salah satu bentuk etika kerja didalam perusahaan, komitmen terhadap suatu kesepakatan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dewi Purwaningsih 2021) dalam penelitiannya yang berjudul pentingnya komitmen dalam berwirausaha, hasil penelitian ini mendapati bahwa komitmen yang tinggi dalam menjalankan sebuah usaha dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mengakibatkan meningkatnya jumlah penjualan akibat kepuasan yang timbul.

f. Karyawan memberikan ketepatan waktu pada saat perjanjian.

Berdasarkan hasil analisis diatas dengan jawaban terbanyak ada pada kategori tidak puas, jawaban dengan kategori puas di nomor dua terbanyak, kategori netral pada nomor tiga, kategori sangat puas di nomor empat, dan kategori sangat tidak puas di nomor lima; banyaknya responden yang menjawab tidak puas juga dapat dilihat pada indikator pertanyaan karyawan memberikan ketepatan waktu pada saat perjanjian, ini menunjukkan

kurangnya integritas dan disiplin pada karyawan PT Hasjrat Abadi cabang Tendean. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Maria Regina Picaully 2018) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap niat pembelian gadget di shopee Indonesia, hasil penelitian ini mendapati kurangnya integritas yang dimiliki oleh penjual juga ikut mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap produk yang dijual dikarenakan perbedaan antara apa yang dijanjikan dengan realita yang sebenarnya.

g. Jika karyawan melakukan kesalahan, karyawan meminta maaf.

Berdasarkan hasil analisis diatas dengan jawaban terbanyak ada pada kategori puas, diikuti dengan kategori tidak puas sebagai jawaban terbanyak kedua, kategori sangat puas di nomor tiga, kategori netral di nomor empat, dan kategori sangat tidak puas di nomor lima; dari hasil perolehan jawaban responden di atas dapat dilihat bahwa pelayanan untuk indikator ini sudah memenuhi tingkat kepuasan pelanggan dimana karyawan yang didapati melakukan kesalahan selama proses pelayanan dan menerima komplain dari pelanggan, karyawan akan meminta maaf dan mencari jalan keluar bersama untuk menyelesaikan masalah yang ada, memberikan klarifikasi terhadap informasi yang kurang jelas dan bersedia di berikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam sop bidang pekerjaan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Oza Syafriani 2016) dalam penelitiannya yang berjudul penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* di *grand rocky* hotel bukittinggi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office* sudah meminta maaf kepada tamu dengan sikap rendah hati, karyawan melakukan klarifikasi, solusi, dan persetujuan untuk mengambil tindakan merubah kesalahan agar tidak terulang kembali.

h. Karyawan akan menanggapi pelanggan dengan penuh kesabaran.

Berdasarkan hasil analisis diatas dengan jawaban terbanyak ada pada kategori puas, kategori tidak puas sebagai jawaban terbanyak berikutnya, kategori netral di nomor tiga, dan kategori sangat puas di nomor empat; dari jawaban yang berhasil dikumpulkan, dapat diketahui bahwa karyawan yang melayani pelanggan, melayani dengan penuh kesabaran, pelanggan memiliki sifat dan karakter yang berbeda beda yang juga memiliki kebutuhan yang berbeda beda, seperti pelanggan yang banyak bertanya, pelanggan yang menginginkan kecepatan, dan pelanggan yang memiliki tempramen yang tinggi atau mudah marah. Karyawan yang ada di PT Hasjrat Abadi Cabang Tendean memberikan

pelayanan dengan kesungguhan, sikap yang baik saat merespon dan berbicara agar dapat memenuhi keinginan pelanggan lewat ketersediaan *customer service* yang tersedia di seluruh outlet PT Hasjrat Abadi, online maupun offline. Hal ini serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Zanuar Faial Ahmad 2018) dalam penelitiannya yang berjudul analisis kualitas layanan konsumen pada rumah makan “waroeng *steak and shake*” Yogyakarta, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen dan karyawan waroeng *steak and shake* memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen.

3. PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini PT Hasjrat Abadi, telah memenuhi beberapa indikator kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan, namun masih ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pelanggan, antara lain karyawan yang menepati janji, dan indikator ketepatan waktu. Kedua indikator tersebut masih belum maksimal diterapkan oleh karyawan dalam melayani pelanggan. Sedangkan indikator karyawan memberikan pelayanan dengan cepat, karyawan memberikan respondengan tanggap, karyawan mendengarkan keluhan pelanggan, karyawan melayani tanpa keberatan disaat ada pelanggan yang sering bertanya, jika karyawan melakukan kesalahan karyawan meminta maaf, karyawan menanggapi dengan penuh kesabaran adalah merupakan indikator yang telah memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Perusahaan perlu meningkatkan softskill karyawan dalam hal time management, sebagai karyawan yang memiliki orientasi pada hasil, keterampilan mengelola waktu menjadi kunci agar dapat menyelesaikan tugas secara tepat waktu, karena setiap perusahaan juga berpacu dengan waktu dan target yang harus di capai.

B. Saran

Perusahaan harus memperbaiki kinerja karyawan terutama dalam indikator karyawan menepati janji dalam suatu kesepakatan dan karyawan memberikan ketepatan waktu pada saat perjanjian dengan cara perusahaan perlu melakukan sosialisasi, bimbingan atau pelatihan kerja tentang bagaimana melayani pelanggan dengan baik karena

pelanggan adalah raja, baik kepada karyawan di PT Hasjrat Abadi, dengan demikian tujuan perusahaan dapat tercapai dan pelaaanggan pastinya puas dalam hal pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Perusahaan harus mempertahankan kinerja karyawan terutama dalam indikator karyawan memberikan pelayanan dengan cepat, karyawan memberikan respon dengan tanggap, karyawan mendengarkan keluhan pelanggan, karyawan melayani tanpa keberatan disaat ada pelanggan yang sering bertanya, jika karyawan melakukan kesalahan karyawan meminta maaf, karyawan menanggapi dengan penuh kesabaran, karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kepuasan yang di harapkan oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atina, (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value's. Tugas akhir teknik industri UII, Yoyakarta.
- Akbar, Alif, (2014). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Motor Satria Fu Pada Pt. Suzuki Sinar Galesong Makassar.1-30.
- Amanah, Dita. (2010). Pengaruh Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Backry & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Vol 2, No 1, Tahun 2010: Universitas Negeri Medan.
- Adhiyanto. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa balai Latihan kerja industry. Journal Manajemen Vol. 11 No. 3, 2.
- Anuraga. (2014). Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Jaya Abadi. Jakarta: erlangga.
- Al Safiq, Fauzan. (2018). Analisi Kepuasan Konsumen Sari Buah Belimbing Manis. Universitas Islam Blitar. Agribisnis Pertanian. Jurnal Viabel Pertanian. Vol.12 No.2 Hal 20-31.
- Asia, Nur. (2020). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Toyota Avanza Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin Kota Makassar,. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, No. 1-73.
- Anggraini, Nia & R. Rudi Alhemp. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol.1 No.9 Hal 1-8.
- Ahmad, Zanuar F. (2018). Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah Makan”Waroeng Steak And Shake” Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia. Fakultas Ekonomi. Hal 1-60.
- M. Yunus. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Persero. Jurnal Administrasi bisnis (JAB)Vol.51 No. 2 Oktober, 3.

- Daryanto, & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Darmawan, Armin, Mulyadi, Nur Khaerani Busri. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza Dengan Metode Servqual Dan Pgcv (Studi Kasus Bppt Hadji Kalla Cabang Urip Makassar). *JEMIS VOL. 2 NO. 2*, 12-19.
- Dianto, Indra Wahyu, Agung Utama, M.Si. (2013). Analisis Kepuasan Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No 30 Yogyakarta. *Manajemen*. Hal 1-72.
- Haryanto, Resty Avita. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA* 1465 Vol. 1 No. 4 Desember 2013.
- Hanan, Mack and Peter Karp, (2018). *Customer Satisfaction: How To Maximaze, Measure and Market Your Company's Ultimate Product*. New York American Management Association
- I W. Widiantara, Trianasari. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, Vol. 7 No. 1,122-131.
- James F. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard; ahli bahasa F.X Budiyo. (1994). *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara, Jilid 1, Hal 1-423
- Jayadi, Remy Pratama. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Makanan Tradisional Lemang Tapai Di Kota Bengkulu. Universitas Bengkulu. *Jurnal Agroindustri*. Vol.8 No.2 Hal 124-132
- Kristanto Andri. (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta, Gaya Media.