

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI
WAALAIKUMSALAM DI TLOGOMAS KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

MANAJEMEN



**OLEH:
FASIVIKUS INDO GOLLY
NIM: 2019120247**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
FAKULTAS EKONOMI
MALANG
2023**

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana variabel kualitas makanan, keterjangkauan, dan lokasi mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut menggunakan teknik kuantitatif. Hipotesis Roscoe dan jaminannya dirujuk dalam survei yang diberikan kepada pelanggan Kedai Waalaikumsalam, dengan total 50 tanggapan. Purposive testing kemudian digunakan untuk menguji assurance. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Temuan menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas bantuan, dengan nilai t-hitung 3,847 > t-tabel 2.01 dan nilai P 0.05. Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas makanan, dengan nilai t hitung 3,508 > t tabel 2,01 dan nilai P 0,05. Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh biaya, dengan nilai hitung 4.933. t-tabel 2.01 dan nilai P 0.05. T-hitung 4.802 menunjukkan bahwa lokasi memiliki dampak yang cukup besar terhadap loyalitas pelanggan. t-tabel 2.01. skor P di bawah 0,05. Sementara masih memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas pelanggan, kualitas administrasi, kualitas makanan, harga, dan lokasi memiliki nilai F-hitung sebesar 4,718 > F-tabel 2,57 dan nilai P sebesar 0,05. Koefisien jaminan berikutnya adalah 0,866. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik kualitas administrasi, kualitas makanan, keterjangkauan, dan lokasi berpengaruh nyata terhadap loyalitas pelanggan. Diyakini bahwa Kedai Waalaikumsalam akan terus mengevaluasi penyelesaian tanggung jawabnya secara efisien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga, lokasi, kepuasan pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang masih berlangsung hingga saat ini, industri kuliner berkembang pesat. Ketika ditemukan adanya beberapa organisasi kuliner, daya saing semakin meningkat. Menurut Prihatminingtyas B (2022), ada kontes item yang signifikan yang sedang berlangsung di Indonesia. Meski bersaing dengan barang dalam negeri, barang Indonesia harus bisa bersaing dengan barang internasional. Anda harus mampu mengungguli persaingan dan mempertahankan perusahaan Anda untuk menjadi pengusaha sukses dan menghasilkan banyak uang. Semakin bisnis visioner mempertahankan keteguhannya, menurut Prihatiningtyas B (2019), semakin banyak pengalaman yang diperolehnya.

Asosiasi kuliner sekarang sangat dihargai oleh pengelola uang di Indonesia karena bisnis yang terlibat dalam industri kuliner menghasilkan pendapatan yang signifikan yang juga dihargai oleh masyarakat modern. Memiliki gaya hidup budaya, mereka sering berkumpul dengan teman, keluarga, dan rekan bisnis saat makan malam. Menurut Prihatminingtyas B (2022), sikap hidup seseorang adalah cara mereka mencari sesuatu berdasarkan preferensi mereka. Restoran memenuhi syarat sebagai usaha kuliner dalam hal uang tunai karena memberikan keuntungan makanan dan penyegaran.

Menurut Prihatminingtyas B (2019), konsep organisasi adalah strategi untuk menyalakan dan mengatur pemikiran dan frase yang memikat. dengan

mengirimkannya ke pelanggan yang melakukan pembelian. Agar konsumen merasa nyaman dan mendapat komentar yang baik, Anda harus bisa memilih bekerja secara efektif untuk pelanggan atau klien. Ini akan menginspirasi mereka untuk merujuk layanan Anda ke klien potensial lainnya. Pelanggan selanjutnya dimotivasi oleh kenyamanan dan loyalitas pelanggan, oleh karena itu struktur administrasi sangat penting. Budaya organisasi penting untuk bisnis, terutama bistro, dan sangat bagus untuk restoran perusahaan. Ini adalah salah satu asumsi yang dibuat oleh pembeli karena layanan pelanggan yang sangat baik sering kali menghasilkan pelanggan atau klien yang senang dan puas. Menurut Setyawati (2020), manajemen mutu menunjukkan seberapa jauh dari kebenaran realitas saat ini dan prasangka pelanggan.

Ciri khas makanan adalah kualitasnya, yang dalam hal ini meliputi ukuran, bentuk, variasi, konsistensi, dan permukaan. Pengusaha yang memproduksi barang untuk dijual atau dikonsumsi akan lebih mudah melakukan dominasi terhadap pelanggan mengingat pelanggan harus memiliki kemampuan untuk melihat dan merasakan barang yang disediakan dengan jelas sebelum melakukan pembelian. Oleh R.A.D. Noviwati (2019). Kualitas makanan penting karena berkontribusi pada keberhasilan perusahaan makanan dengan menyajikan makanan dengan cara yang menarik dari segi penampilan, ukuran segmen, tingkat kematangan, variasi, rasa, dan aroma. Perusahaan ingin menyediakan masakan kelas atas sehingga klien tidak merasa dibatasi setelah makan dan tidak memiliki pendapat buruk tentang apa yang mereka konsumsi.

Karena ketidakteraturan tenaga kerja dan barang yang diberikan dan diproduksi untuk memenuhi permintaan konsumen, biaya tidak sepenuhnya ditentukan oleh perusahaan. Kemampuan pebisnis untuk menentukan harga jual produk atau jasa yang mereka iklankan itulah yang membuat mereka berharga, klaim Prihatminigtyas B (2019). Biaya menjadi perhatian utama bagi sebagian besar pelanggan karena menentukan apakah mereka akan membeli barang yang ditawarkan atau tidak. Untuk memuaskan calon pelanggan atau klien yang tertarik untuk melakukan pembelian, Anda sebagai pelaku perusahaan harus berkonsentrasi pada hal ini untuk menentukan nilai sesuai dengan keadaan industri di sekitarnya. Karena memilih harga yang konsisten dengan konsep masakan akan membuat pelanggan merasa dihargai dengan memenuhi harapan, biaya penting bagi bisnis. Ketika konsumen puas dan kebutuhan mereka terpenuhi, mereka mengulangi pembelian dan merekomendasikan orang lain, dan biaya merupakan faktor yang mempengaruhi seberapa loyal mereka terhadap suatu merek. Oleh R.A.D. Noviwati (2019). Pelanggan akan senang jika barang dibeli dengan harga yang wajar. Misalnya, jika pelanggan memperoleh barang dengan harga wajar didukung dengan kualitas barang yang bagus, pembeli akan merasa puas.

Kabupaten merupakan komponen pertumbuhan yang krusial, sebagaimana dinyatakan oleh Prihatminigtyas B (2019). Sungguh luar biasa ketika ruang yang besar dapat membuat pelanggan merasa seperti itu adalah tempat yang fantastis untuk bersantai dan menciptakan lingkungan yang ideal untuk bepergian. Daerah memainkan peran penting dalam asosiasi, dan merupakan tempat yang harus dipertimbangkan oleh visioner organisasi karena daerah besar sangat bermanfaat

bagi pengelola uang. Untuk memaksimalkan keuntungan, toko atau tempat komersial harus ditempatkan di area yang mudah dijangkau dekat dengan layanan puasa.

Karena popularitasnya sebagai tempat berkumpulnya mahasiswa dan tidak pernah sepi, peneliti memilih warung Waalaikumsalam di Kota Malang untuk dijadikan tempat belajar. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk keinginan staf untuk membantu pelanggan, kelezatan dan keterjangkauan makanan, serta lingkungan yang menyenangkan. Di sini, ada acara buka puasa bersama selama Ramadhan, bakti sosial, reuni keluarga, dan prakarsa. Untuk mencari bahan eksploratif, sang empu memilih Kedai waalaikumsalam. Berkaitan dengan institusi seperti yang ditunjukkan di atas, penyelidikan ini, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, harga dan lokasi Terhadap kepuasan pelanggan Kedai Waalaikumsalam di Tlogomas Kota Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pelanggan Kedai Waalaikumsalam Kota Malang?
2. Apakah kualitas makanan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Waalaikumsalam Kota Malang ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap pelanggan pada Kedai Waalaikumsalam Kota Malang ?
4. Apakah lokasi Kedai Waalaikumsalam Kota Malang mempengaruhi kepuasan pelanggan?

5. Apakah kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Waalaikumsalam Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kedai Waalaikumsalam Kota Malang terhadap kepuasan pelanggan
2. Mengetahui kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Waalaikumsalam Kota Malang
3. Mengetahui harga terhadap pelanggan Kedai Waalaikumsalam Kota Malang
4. Mengetahui pengaruh lokasi Kedai Waalaikumsalam Kota Malang terhadap kepuasan pelanggan
5. Mengetahui pengaruh simultan kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Warung Waalaikumsalam Kota Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis dan Akademis
materi yang dapat diandalkan oleh semua pihak. Untuk tujuan akademis, tes ini dapat memperluas daftar referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Tribhuwana Tungadewi.

2. Praktis

1. Bagi peneliti, dapat memperoleh pengetahuan dari penelitian ini dan mengembangkan kemampuan penelitian mereka.
2. Manfaat bagi usaha, berfungsi sebagai panduan bagi perusahaan tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk membantu organisasi bekerja lebih baik daripada yang dapat diantisipasi siapa pun.
3. Bagi penelitian selanjutnya, Alangkah baiknya jika penelitian ini dapat digunakan tanpa batas waktu sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Elemen penelitian ini meliputi variabel otonomi (X) sebagai (1) kualitas administrasi, (2) kualitas makanan, (3) biaya, (4) area, dan variabel terpercay (Y) sebagai loyalitas pelanggan. Itu dilakukan di Kedai Waalaikumsalam Tlogomas Malang. Responden penelitian adalah pembeli di Kedai Waalaikumsalam Tlogomas Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Sofyan, A. (2023). Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Era Digital Pada Masa Sekarang. *Khidmatussifa: Journal of Islamic Studies*, 2(1), 11-16.
- Adawiyah, N. N., & Azifah, N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Likuiditas Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(3), 238–248.
- Ali, J, & Faroji, R (2021) Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Neraca Peradaban*, 1(2), 128-135.
- Altair, N., & Sukresna, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, Kewajaran Harga, Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap kepuasan Pelanggan (studi pada konsumen coffee shop atas kota semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(2).
- Anggraini, R., & Yana, M. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Kualitas Makanan Khas Melayu Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Kuliner di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1081-1094.
- Ariyanti, W. P ., Hermawan, H .,& Izzuddin, A.(2022) Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.*publik: jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85-94.
- Bahrudi Efendi Damanik. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Belajar Terhadap Motivasi Belajar. *Publikasi Pendidikan*, 9 Nomor 1(Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Belajar Terhadap Motivasi Belajar), 48–48.
- Banurea, S. A., & Aisyah, S. (2022). Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan: Studi Kasus Kantin UIN Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial (Embiss)*, 2(4), 555-560.
- Bhakti, S. O. W., & Diana, P. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas terhadap Minat Nasabah untuk Menabung pada Bank BRI Unit Harapan Baru. *Jurnal EKSIS*, 18(2), 47-56.
- Cahyo, A. S. T., Tulhusnah, L., & Pramitasari, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe And Resto Azalea. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (Jme)*, 1(6), 1234-1248

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model kepuasan pelanggan melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Chandra, D. S. (2021). Pengaruh Debt To Asset Ratio, Return On Asset Earning Per Share Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesiaperiode 2015-2019. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, 99-108.
- Dahliani, Y., & Ahwal, R. H. (2021). Kajian Pengaruh Kualitas Produk Harga, Lokasi, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gieselin Food Sukses Makmur di Jember. *Inovasi Penelitian*, 2(1), 181-189.
- Dwianto, A. S., Purnamasari, P., & Tukini, T. (2019). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JAEIL INDONESIA. *Jesya (jurnal ekonomi & ekonomi syariah)*, 2(2), 209-223
- Ekowati, H. S. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Harga terhadap Kepuasan. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains. Vol*, 2(2), 394.
- Fendi, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Korea Bum Kitchen)* (Doctoral Dissertation, Universitas Buddhi Dharma).
- Geraldine, Y. M. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Media Sosial Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Brand Wardah. *Point: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 71-82.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 37-44.
- Giawa, A., & Hendriati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bunaken. *Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 6(2), 151-160.
- Halimi, M., Widarko, A., & Suharto, M. K. A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Promosi Terhadap Pembelian Ulang Ayam Geprek Kak Rose (Studi Kasus Mahasiswa FEB unisma Angkatan 2018). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(15).
- Herman, S. (2022). *Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Pesan Antar*

Makanan (Studi Pada Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan Grabfood).
Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ita Mustika, I. M. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Penagihan Pajak Dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Batam. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 16(2), 122–133.

Kaharuddin, R., Mustari, M., Rahmatullah, R., Dinar, M., & Said, M. I. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 16(2), 207-219.

Karyaningsih, D., Fachriyah, E., & Yuslistyari, E. I. (2022). Analisis Deskriptif Menggunakan Microsoft Excel Dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Sembadha 2022*, 3(1), 15–20.

Kogoya, N., Ismail, A. M., YA, R. P., & Wiguna, A. A. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Makan Bakso Kabut Kabupaten Jember Skripsi. *Jurnal Manajemen*, 1(2).

Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016) *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R* (Edisi Pert). Kencana

Laela, E. (2021). Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Minat Pembelian Ulang pada Rumah Makan Ciganea Purwakarta. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 180-186.

Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada My Kopi O Semarang. *Yume: Journal Of Management*, 5(1), 348-358.

Laili, Y., & Setiawan, A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Umkm Sentra Batik Di Kota Pekalongan. *Diponegoro Journal of Economic*, 9(4), 1–10.

Lestari, W. S., & Yusuf, A. (2019). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Steak Jongkok Karawang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 94-101.

Mardikaningsih, R., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh Gaya Hidup, Lokasi, Dan Kelompok Acuan Terhadap Minat Kunjung Kembali Tujuan Plaza Surabaya. *Journal Of Trends Economics And Accounting Research*, 2(2), 43-48.

Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.

- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26.
- Ma'sum, T. (2020). Eksistensi Manajemen Pemasaran dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan. *Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman*, 10(2), 133-153.
- Meithiana, I. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.
- Melinia, Y. P., Salim, M. A., & Khalikussabir, K. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Makanan dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kindai Masakan Banjar di Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(13).
- Mona, M., Kekenusa, J., & Prang, J. (2015). Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud. *D'CARTESIAN*, 4(2), 196.
- Mukhlis, M. A. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T Di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 3(1), 1-9.
- Nabila, Z. D., & Isroah, I. (2019). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(1), 47-58.
- Novitawati, R. A. D., & Prihatminingtyas, B. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), 175-180.
- Novitawati, R. A. D., Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(2), 130-136.
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik*. Pradina Pustaka.
- Nurdiana, D. (2020). Pengaruh Profitabilitas Dan Kebijakan Deviden Terhadap Return Saham. *Jurnal Rekaman*, 4(1), 84–91.
- Pranidhana, K. (2019). *Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Pada Matahari Department Store Di Tangerang (Studi*

Kasus Pada Cabang Matahari Department Store Lippo Karawaci Tangerang) (Doctoral Dissertation, Universitas Buddhi Dharma).

- Prihatminingtyas, B. (2019). Pengaruh modal, lama usaha, jam kerja dan lokasi usaha terhadap pendapatan pedagang di pasar Landungsari. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi*, 7(2), 147-154.
- Prihatminingtyas, B., & Agustim, W. (2022). *Analisis Pengaruh Minat, Gaya Hidup, Pengendalian Diri, Dan Perencanaan Terhadap Produk Fashion Pada Pria Metroseksual (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang).
- Putra, K. A. G. K., & Seminari, N. K. (2020). Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kewajaran Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan the Old Champ Cafe. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(10), 3423.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of communication Education*, 15(1), 1267-1283.
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57.
- Rianto, M. R., Setyawati, N. W., Rohaeni, H., & Woelandari, D. S. (2022). Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 2159-2166.
- Rico Andika, I. K., & Sedana, I. B. P. (2019). Pengaruh Profitabilitas, Struktur Aktiva, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(9), 5803.
- Rizki, M., Kusmanto, I., & Lubis, F. S. (2023). *Aplikasi End User Computing Satifaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA*. 19(2), 154–159.
- Ruswati, I. (2018). Faktor Eksternal Dan Faktor Internal Terhadap Minat Berwirausaha Pada Siswa Smk Yayasan Pendidikan Islam Darussalam Cerme Gersik. *Jurnal riset Entrepreneurship*, 1(2), 38.

- Sari, N. A. T. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya)*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Setyawati, Y., & Lestari, E. (2020) Peran Disiplin Dan Kompetensi Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit *OPTIMA*, 6 (2), 72-81
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Siaputra, H. (2020). Bagaimana Keamanan Pangan, Kualitas Makanan Dan Citra Merek Mempengaruhi Minat Beli Ulang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), 79-87.
- Sukarsih, N. K. O., & Suputra, G. A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Habitat Ubud. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(3), 861-872.
- Wahyudi, I., Hadi, S. P., & Dewi, R. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Kasus pada Tombo Coffe di Kabupaten Batang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 127-133.
- Wicaksono, S., & Kusuma, L. (2021). Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan OTO Car Wash. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(1), 19-27.
- Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan HM Joni, Teladan Timur, Kota Medan). *JUMANT*, 13(1), 101-122.
- Winarsih, R., Mandey, S. L., & Wenas, R. S. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Makanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Dabu “Dabu Lemong Resto Dan Coffee Kawasan Megamas Di Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 388-399
- Wijaya, A. (2023). Manajemen Pemasaran Sekolah Era 4.0. *Tulip (Tulisan Ilmiah Pendidikan): Jurnal Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, 12(1), 51-56.
- Worotikan, A. L., Massie, J. D., & Tawas, H. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas, Kualitas Makanan dan Harga Terhadap Kepuasan

Pelanggan Pada Rumah Makan Ikan Bakar Kinamang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1277-1285.

Yuliara, I. M. (2016). Modul Regresi Linier Berganda. *Universitas Udayana*, 18.

Yudita, M. A., & Sugiyono, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 10(10).