

# **Transformasi Kualitas Pelayanan dalam Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut**

**Syaifuddin**

Program Studi Manajemen, Universitas Sebelas April Sumedang

e-mail: [syaifuddin.feb@unsap.ac.id](mailto:syaifuddin.feb@unsap.ac.id)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi transformasi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dengan fokus pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut. Melalui data yang dikumpulkan dari hasil uji validitas, reliabilitas, dan korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta dukungan dari literatur yang dikutip, penelitian ini menguraikan pentingnya kualitas pelayanan dalam konteks menjaga kepuasan pelanggan. Ditemukan bahwa meskipun PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut belum mencapai tingkat optimal dalam pelayanan, namun terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sesuai dengan koefisien korelasi yang signifikan. Hasil perhitungan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 41% terhadap kepuasan pelanggan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diteliti. Dengan demikian, temuan penelitian ini menggarisbawahi urgensi transformasi kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, memberikan masukan berharga bagi PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut untuk meningkatkan layanan mereka demi mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

## **Abstract**

This research aims to explore the transformation of service quality and its influence on customer satisfaction with a focus on PT Pos Indonesia Garut Branch Office. Through data collected from the results of validity, reliability and correlation tests between service quality and customer satisfaction, as well as support from cited literature, this research outlines the importance of service quality in the context of maintaining customer satisfaction. It was found that although PT Pos Indonesia Garut Branch Office had not yet reached the optimal level of service, there was a strong and positive relationship between service quality and customer satisfaction, according to a significant correlation coefficient. The calculation results also show that service quality has a contribution of 41% to customer satisfaction, while the rest is influenced by other factors that have not been studied. Thus, the findings of this research

underline the urgency of transforming service quality in influencing customer satisfaction, providing valuable input for PT Pos Indonesia Garut Branch Office to improve their services in order to achieve a higher level of customer satisfaction.

**Keywords :** *Service Quality, Customer Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Dalam konteks perubahan sosial ekonomi di Indonesia, terjadi pergeseran yang signifikan dalam sistem nilai dan pandangan masyarakat terhadap berbagai aspek kehidupan (Indy, 2019). Fenomena ini memicu peningkatan permintaan akan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan, yang pada gilirannya membuat masyarakat menjadi lebih selektif dan kritis dalam memilih produk atau layanan yang mereka gunakan (Putri Nugraha et al., 2021). Situasi ini menciptakan persaingan yang semakin ketat di berbagai sektor industri, termasuk di dalamnya layanan pengiriman barang yang menjadi semakin ramai dengan bertambahnya jumlah perusahaan yang menawarkan layanan serupa (Setiyono & Sutrimah, 2016).

Seperti yang diungkapkan oleh (Yanuar & Siregar, 2023), fokus utama bagi perusahaan jasa pengiriman barang seharusnya adalah menciptakan kepuasan bagi pelanggan yang menggunakan layanan mereka. Hal ini dapat dicapai melalui penyediaan produk yang berkualitas tinggi, pengiriman barang yang tepat waktu, serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Kepercayaan ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat terkait dengan kualitas layanan yang diberikan (Ahmad Zikri, 2022). Hal senada juga diungkapkan oleh Yulianto (2018), bahwa setiap perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka dengan menawarkan produk dan layanan yang optimal (Riadi et al., 2021). Selain itu, (Daeli et al., 2021) menegaskan bahwa kemajuan sebuah perusahaan sangat bergantung pada kemampuannya dalam melayani konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar yang tinggi, bahkan melebihi harapan pelanggan.

Penelitian sebelumnya telah memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang juga relevan dengan fokus penelitian ini. Seperti, (Adjunu et al., 2022) melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia Gorontalo dan menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini menguatkan pentingnya kualitas layanan dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan, yang juga menjadi fokus penelitian ini. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma, 2018) juga memberikan wawasan yang berharga. Dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Nilai yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator dan Gender sebagai Moderator", Kusuma menemukan bahwa nilai yang diterima pelanggan dan kualitas layanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. Temuan ini menyoroti pentingnya kepuasan pelanggan sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada loyalitas pelanggan.

Dalam konteks industri pengiriman barang yang semakin kompetitif, penelitian ini dipusatkan pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut sebagai lokasi penelitian yang relevan. Pemilihan ini dipertimbangkan karena keinginan mendalam untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam terhadap dinamika perusahaan jasa yang telah lama beroperasi di tengah pasar yang semakin berubah. Dengan mengambil fokus pada cabang ini, penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam bagaimana PT Pos Indonesia beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis yang ditandai dengan munculnya pesaing baru, serta untuk memahami strategi dan inovasi yang diterapkan untuk menjaga eksistensinya di pasar yang semakin ketat. Dengan demikian, PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut menjadi pilihan yang tepat untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin intensif.

## METODE

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2019), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Analisis data dalam penelitian kuantitatif bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode deskriptif, seperti yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2018), adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri), tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel lain. Sementara itu, metode asosiatif, menurut (Sugiyono, 2019), adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bertujuan untuk menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji korelasi sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis menggunakan uji T. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Dengan menggunakan teknik-teknik ini, penelitian dapat menjelajahi hubungan antara variabel-variabel yang ada dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan secara kuantitatif

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

**Tabel 1. Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan**

No Butir Instrumen	Validitas	R tabel	Keterangan
1	0.875	0.201	Valid
2	0.760	0.201	Valid
3	0.786	0.201	Valid
4	0.774	0.201	Valid
5	0.413	0.201	Valid
6	0.748	0.201	Valid
7	0.501	0.201	Valid

No Butir Instrumen	Validitas	R tabel	Keterangan
8	0.445	0.201	Valid
9	0.741	0.201	Valid
10	0.760	0.201	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah,2023*

Berdasarkan analisis tabel yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa keterangan kuesioner menunjukkan tingkat validitas yang dapat dipercaya. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa nilai validitas (r-hitung) melebihi nilai ambang batas (r-tabel), yang telah ditetapkan pada  $> 0.201$ , dengan jumlah responden mencapai 97 orang. Dalam konteks penelitian ini, uji validitas instrumen untuk variabel Kualitas Pelayanan dengan total 10 butir instrumen menunjukkan validitas yang kuat secara keseluruhan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai validitas tertinggi terdapat pada butir nomor 1, dengan nilai validitas mencapai 0.875, sementara nilai validitas terendah terdapat pada butir nomor 5, dengan nilai validitas sebesar 0.413. Temuan ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki kualitas yang memadai untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan secara efektif.

#### Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen

**Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan konsumen**

No Butir Instrumen	Validitas	R table	Keterangan
1	0.525	0.201	Valid
2	0.412	0.201	Valid
3	0.228	0.201	Valid
4	0.373	0.201	Valid
5	0.476	0.201	Valid
6	0.507	0.201	Valid
7	0.331	0.201	Valid
8	0.478	0.201	Valid
9	0.313	0.201	Valid
10	0.256	0.201	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah,2023*

Berdasarkan informasi yang disajikan dalam tabel, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini keterangan kuesioner secara keseluruhan dianggap valid. Hal ini dikonfirmasi oleh fakta bahwa nilai validitas (r-hitung) melebihi nilai ambang batas (r-tabel), yang telah ditetapkan pada  $> 0.201$ . Penelitian ini fokus pada variabel Kepuasan Konsumen dengan menggunakan 10 butir instrumen.

Analisis menunjukkan bahwa nilai validitas tertinggi terdapat pada butir nomor 1, dengan nilai r-tabel sebesar 0.525. Sementara itu, nilai validitas terendah terdapat pada butir nomor 3, dengan nilai r-tabel sebesar 0.228. Temuan ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat validitas yang memadai untuk mengukur variabel Kepuasan Konsumen secara efektif.

Dengan demikian, hasil uji validitas ini menegaskan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan terkait dengan variabel Kepuasan Konsumen.

### Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

**Tabel 3. Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Case Processing Summary</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Cases</b>	Valid	97	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
0.868	10

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2023

Berdasarkan hasil output uji reliabilitas instrumen untuk variabel kualitas pelayanan, ditemukan bahwa nilai reliabilitas internal seluruh instrumen adalah sebesar 0,868. Dengan mengacu pada aturan tabel alpha Cronbach, di mana nilai  $\geq 0,600$  dianggap sebagai reliabel, maka keseluruhan instrumen memenuhi syarat reliabilitas yang diperlukan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen kualitas pelayanan dapat diandalkan untuk pengukuran dalam pengumpulan data.

Dengan adanya nilai reliabilitas internal sebesar 0,868, ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian, hasil pengukuran menggunakan instrumen ini dapat dianggap valid dan dapat dipercaya dalam mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut.

### Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen

**Tabel 4. Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan konsumen**

<b>Case Processing Summary</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Cases</b>	Valid	97	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
0.707	10

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2023

Berdasarkan hasil output SPSS yang disajikan dalam tabel, terlihat bahwa reliabilitas internal seluruh instrumen kepuasan konsumen diperoleh sebesar 0,707. Dengan mengacu pada aturan tabel alpha Cronbach, di mana nilai  $\geq 0,600$  dianggap sebagai reliabel, maka keseluruhan instrumen penelitian memenuhi syarat reliabilitas yang diperlukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel kepuasan konsumen secara konsisten. Hasil pengukuran menggunakan instrumen ini dapat dianggap valid dan dapat dipertimbangkan untuk digunakan dalam pengumpulan data guna memahami tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut.

### Uji Korelasi

**Tabel 5. Correlations**

		Kualitas_ Pelayanan	Kepuasan_ Konsumen
Kualitas_ Pelayanan	Pearson Correlation	1	.641**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	97	97
Kepuasan_ Konsumen	Pearson Correlation	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel yang disajikan, terlihat bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen memiliki koefisien sebesar 0,641. Koefisien ini menempatkan hubungan antara kedua variabel tersebut pada kategori "Kuat", karena nilainya berada di antara interval koefisien 0,600 hingga 0,799. Artinya, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan konsumen di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia, semakin tinggi juga tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen di cabang tersebut.

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 7. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 <sup>a</sup>	.410	.404	2.151

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2023

Dari perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut sebesar 41%. Artinya, sekitar 41% dari variabilitas dalam tingkat kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabilitas dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, sisanya sebesar 59% (100% - 41%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut mungkin termasuk faktor-faktor seperti harga, ketersediaan layanan, persepsi merek, atau faktor-faktor eksternal lainnya yang juga memengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, masih ada faktor-faktor lain yang juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Transformasi Kualitas Pelayanan dalam Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut**

Pentingnya pengelolaan kualitas pelayanan yang baik sebagai faktor pendukung untuk menjaga kepuasan konsumen tidak dapat disangkal. Pandangan ini diperkuat oleh Tjiptono yang dikutip oleh (Sirhan et al., 2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang tinggi cenderung menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang juga tinggi, sementara ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dapat mendorong konsumen untuk mencari layanan dari pesaing.

Penelitian ini menyoroti bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut belum mencapai tingkat optimal. Namun, temuan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di kantor cabang tersebut, dengan koefisien korelasi sebesar 0,641 yang berada pada interval "Kuat". Artinya, kualitas pelayanan yang lebih baik cenderung berdampak positif terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 41% terhadap kepuasan konsumen di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut. Sementara itu, sisanya 59% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti penagihan, konsultasi, dan pengambilan pemesanan, seperti yang disebutkan oleh Lovelock yang dikutip oleh (Prisilia Abislong et al., 2023). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, seperti penelitian (Adjunu et al., 2022) tentang PT Pos Indonesia di Gorontalo.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai strategi untuk memperbaiki kepuasan konsumen, dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara menyeluruh.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Pos

Indonesia Kantor Cabang Garut. Pertama, kualitas pelayanan di Kantor Cabang Garut dinilai cukup baik, dengan instrumen penelitian yang valid dan reliabel, terbukti dari tanggapan 97 responden yang umumnya menyatakan setuju terhadap berbagai indikator kualitas pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai tingkat optimal yang diharapkan oleh konsumen. Kedua, kepuasan konsumen di Kantor Cabang Garut juga dinilai cukup baik, didukung oleh instrumen penelitian yang valid dan reliabel serta tanggapan positif dari responden. Namun, masih terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki sesuai dengan beberapa tanggapan konsumen yang masih kurang setuju. Ketiga, terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Kantor Cabang Garut. Uji koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang kuat, dengan kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 41%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian hipotesis juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kantor Cabang Garut. Dengan demikian, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adjunu, M. I., Juanna, A., & Abdussamad, Z. (2022). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia Persero Cabang Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(3), 39–48. <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/13468>
- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Daeli, A., Manao, A., & Zagoto, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Sukaria Makmur Di Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Universitas Nias Raya*, 4(1), 40–52. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/jim/article/view/275>
- Indy, R. (2019). Peran Pendidikan Dalam Proses Perubahan Sosial Di Desa Tumuluntung Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *HOLISTIK, Journal Of Social and Culture*, 12(4), 1–18. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/holistik/article/view/25466>
- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 42–50. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2315>
- Prisilia Abislong, B., Soepeno, D., & Sumarauw, J. S. . (2023). the Effect of Advertising and Consumer Attention on Purchase Decisions of Kojie San Products in Students of the Faculty of Economics and Business Sam Ratulangi University Manado. *Jurnal EMBA*, 11(3), 621–632.
- Putri Nugraha, J., Al, D., Gairah Sinulingga, S., Rojati, U., Gazi Saloom, Mk., Rosmawati, Ms., Fathihani, Ms., Mail Hilian Batin, M., Widya Jati Lestari, M., Khatimah, H., & Maria

- Fatima Beribe, C. B. (2021). *Perilaku Perilaku Konsumen T E O R I*.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41–60. <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.320>
- Setiyono, J., & Sutrimah, S. (2016). Analisis Teks dan Konteks Pada Iklan Operator Seluler (XL dengan Kartu AS). *Pedagogia: Jurnal Pendidikan*, 5(2), 297–310. <https://doi.org/10.21070/pedagogia.v5i2.263>
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yanuar, A., & Siregar, M. R. H. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Freight Forwarding Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Logistik Bisnis*, 13(1), 34–42.