

## **Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Penyedotan Tinja**

**Wa Ode Sri Gusnaria**

Informatika, Universitas Halu Oleo

e-mail: [wdsrigusnaria@gmail.com](mailto:wdsrigusnaria@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penyedotan tinja. Fokus penelitian adalah mengidentifikasi dan mengevaluasi variabel-variabel utama yang berdampak pada kepuasan pelanggan, seperti kualitas pelayanan, komunikasi, responsivitas, aksesibilitas, dan kepatuhan terhadap standar operasional. Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis data kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei, wawancara, dan observasi langsung untuk memahami persepsi serta pengalaman pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun penyedia layanan telah berupaya meningkatkan operasional dengan menerapkan jadwal yang sistematis dan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), masih terdapat berbagai tantangan. Beberapa tantangan tersebut meliputi kurangnya komunikasi yang efektif, minimnya kesadaran masyarakat terhadap layanan, serta kendala teknis seperti sulitnya akses ke tangki septik di kawasan padat penduduk. Selain itu, respons terhadap keluhan pelanggan dan ketersediaan sumber daya yang memadai, seperti selang penyedotan yang lebih panjang, juga menjadi aspek penting yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian pelayanan dengan ekspektasi pelanggan, komunikasi yang efektif, dan efisiensi dalam penyelesaian masalah. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan sosialisasi, pelatihan yang lebih baik untuk petugas layanan, serta investasi pada infrastruktur untuk mengatasi kendala teknis. Perbaikan-perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kerja sama antara penyedia layanan dan pelanggan, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.*

### **Abstract**

This study aims to analyze the factors that influence customer satisfaction with fecal sludge suction services. The research focuses on identifying and evaluating the key variables that impact customer satisfaction, including service quality, communication, responsiveness, accessibility, and compliance with operational standards. The study employs a descriptive methodology with qualitative and quantitative data analysis. Data is gathered through surveys, interviews, and direct observations to understand customer perceptions and experiences. The findings indicate that while the service provider has made efforts to improve its operations by implementing systematic schedules and adhering to Standard Operating Procedures (SOP), several challenges remain. These include inadequate communication, limited public awareness of the service, and technical obstacles such as accessibility to septic tanks in densely populated areas. Additionally, responsiveness to customer complaints and the availability of sufficient resources, such as longer suction hoses, were highlighted as critical areas for improvement. The study concludes that customer satisfaction is heavily influenced by the alignment of service delivery with customer expectations, effective communication, and problem-solving efficiency. Recommendations include increased outreach efforts, enhanced training for service personnel, and investment in infrastructure to address technical limitations. These improvements are expected to foster better collaboration between the service provider and customers, ultimately leading to higher satisfaction levels.

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

## **PENDAHULUAN**

Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah daerah dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pembuangan limbah tinja domestik yang tidak sesuai standar. Layanan ini bertujuan untuk memastikan pengelolaan limbah tinja dilakukan secara terjadwal dan terkendali, khususnya bagi masyarakat yang menggunakan tangki septik sebagai sistem pembuangan limbah. Dengan adanya L2T2, pemerintah berharap dapat mengurangi praktik pembuangan limbah tinja secara ilegal yang berpotensi mencemari lingkungan, terutama ekosistem air tanah, dan memberikan dampak buruk bagi kesehatan masyarakat (Alja'far et al. 2022).

Menurut IUWASH (Indonesia Urban Water, 2020), layanan L2T2 disediakan sebagai solusi terhadap limbah tinja pada tangki septik yang sudah penuh. Pelaksanaannya dilakukan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku dan diawasi oleh lembaga yang ditunjuk pemerintah. Program ini melibatkan beberapa tahapan utama, seperti pengendalian tangki septik, penyedotan lumpur tinja, transportasi limbah, serta pengelolaan lumpur tinja hingga pembuangan akhir. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada infrastruktur yang mendukung, termasuk alat transportasi limbah dan fasilitas pengolahan (Brilian & Murwanto, 2023).

Kota Medan menjadi salah satu kota yang telah mengadopsi layanan L2T2 melalui kerjasama antara Pemerintah Kota Medan dan PDAM Tirtanadi. PDAM Tirtanadi bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan layanan ini, termasuk pendaftaran pelanggan, penentuan tarif, penjadwalan penyedotan, hingga pengangkutan dan pengelolaan limbah tinja. Selain itu, inspeksi rutin dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta standar sanitasi yang berlaku (Febiola & Didi, 2022).

Pertumbuhan jumlah penduduk dan pembangunan di perkotaan seringkali menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya adalah pengelolaan limbah domestik. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan limbah yang benar, termasuk penyedotan rutin tangki septik, menjadi salah satu kendala utama. Masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa penyedotan tinja ilegal atau membuang limbah tinja langsung ke saluran air, sehingga menyebabkan pencemaran lingkungan yang serius. Dalam sanitasi, layanan L2T2 dianggap sebagai solusi yang mampu mengedukasi masyarakat sekaligus memberikan layanan pengelolaan limbah yang terstandarisasi. Dengan sistem yang terjadwal dan pelaksanaan yang diawasi secara ketat, program ini tidak hanya berkontribusi dalam menjaga kebersihan lingkungan, tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya sanitasi yang baik. Melalui layanan ini, pemerintah juga berharap dapat menciptakan kota yang lebih bersih dan sehat (Isnaini et al. 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan penyedotan lumpur tinja yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi melalui program L2T2. Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas program ini. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dan lembaga terkait dalam meningkatkan kualitas layanan serta menciptakan sistem pengelolaan limbah domestik yang lebih baik di masa mendatang.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi terkait kepuasan pelanggan terhadap layanan penyedotan lumpur tinja. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mempelajari kondisi objek penelitian secara alamiah berdasarkan fakta-fakta yang teramati dan tanggapan masyarakat yang diwawancarai. Metode deskriptif kualitatif bertujuan memberikan pemahaman yang mendalam mengenai masalah yang sedang diteliti melalui pengumpulan data secara langsung di lapangan, sehingga hasilnya mampu mencerminkan situasi nyata (Lumempow et al. 2015).

Analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengolah data yang berupa pernyataan, pengalaman, dan tanggapan dari masyarakat untuk mendapatkan gambaran

utuh mengenai kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang relevan dengan objek penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjawab permasalahan yang ada dengan memberikan penjelasan yang terperinci berdasarkan interpretasi dan analisis data yang dikumpulkan sesuai dengan metode yang telah dirancang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang mereka terima dengan ekspektasi awal mereka. Ekowati (2008:5) menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang dipikirkan dengan hasil yang diharapkan oleh pelanggan. Tjiptono (2004:23) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah evaluasi sadar atau penilaian kognitif mengenai apakah kinerja produk atau jasa dinilai bagus atau jelek, atau apakah produk tersebut sesuai dengan tujuan penggunaannya. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor emosional, dan efisiensi biaya tambahan. Musanto (2004:123) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat menyebabkan pembelian ulang, menciptakan loyalitas, dan menjadi alat pemasaran efektif melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth). Pelanggan yang puas cenderung membeli produk lain dari institusi yang sama, memberikan dampak positif bagi keberlangsungan perusahaan (Lumempow et al. 2015).

### **Service Quality (Kualitas Layanan)**

Service quality adalah tingkat kemampuan layanan dalam memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:172), kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan, semakin besar kemungkinannya untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Lupiyoadi dan Hamdani (2006:5) menyatakan bahwa kualitas layanan mencakup elemen-elemen seperti keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan aspek fisik. Kualitas layanan yang konsisten dan terus ditingkatkan akan menciptakan persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan dan meningkatkan kepuasan. Majid (2009:46) mengungkapkan bahwa kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan akan memastikan pelanggan merasa puas. Selain itu, Kotler dan Keller (2009:50) menegaskan bahwa layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan akan meningkatkan tingkat kepuasan secara signifikan, sedangkan layanan yang di bawah ekspektasi dapat menyebabkan kekecewaan (Nasruddin & Rahman, 2018).

### **Sosialisasi atau Pemahaman yang Diberikan kepada Masyarakat oleh PDAM Tirtanadi**

Sosialisasi merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penyedotan lumpur tinja. Proses sosialisasi bertujuan untuk menyampaikan informasi mengenai program yang akan dijalankan, sehingga masyarakat memahami tujuan dan manfaatnya. Selain itu, sosialisasi juga dapat mempererat hubungan antara pihak penyelenggara program, dalam hal ini PDAM Tirtanadi, dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan hubungan yang baik, pelaksanaan sosialisasi menjadi lebih efektif, sehingga program lebih mudah diterima oleh masyarakat (Nasruddin & Rahman, 2018).

PDAM Tirtanadi telah berupaya melakukan sosialisasi program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) melalui kerja sama dengan perangkat desa, seperti kepala desa dan kepala lorong, untuk meningkatkan jangkauan informasi. Sosialisasi juga mencakup pemahaman tentang peraturan pengelolaan air limbah, yang didasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2018 Pasal 57. Namun, penelitian menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat di Kota Medan yang belum memahami atau mengetahui keberadaan program ini. Salah satu penyebabnya adalah minimnya informasi yang diterima masyarakat mengenai sanitasi, serta persepsi bahwa tangki septik dapat digunakan terus-menerus tanpa perlu dikuras. Selain itu, banyak masyarakat merasa keberatan dengan tarif yang dikenakan, terutama ketika biaya tersebut ditambahkan ke rekening air tanpa pemberitahuan sebelumnya. Hal ini mencerminkan bahwa proses sosialisasi masih belum berjalan efektif dan perlu ditingkatkan melalui pendekatan yang

lebih persuasif dan berkala untuk meningkatkan pemahaman dan kepuasan pelanggan terhadap layanan ini (Pamungkas & Husnayetti, 2022).

### **Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Penyedotan Tinja**

Penyusunan jadwal penyedotan tinja menjadi elemen penting dalam keberhasilan Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Penjadwalan yang teratur bertujuan untuk memastikan pelaksanaan program berjalan lancar tanpa terjadi benturan jadwal antar pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan narasumber, penyusunan jadwal dilakukan oleh Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi. Jadwal tersebut disusun berdasarkan data waktu pendaftaran pelanggan, dengan kewajiban penyedotan satu kali dalam tiga tahun. Tarif layanan ditentukan berdasarkan ukuran rumah, wilayah, dan kategori pelanggan sesuai Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Nomor: KEP-84/DIR/OPAL/2020. Kategori tarif ini mencakup berbagai kelompok, mulai dari rumah tangga, niaga, hingga industri, dengan tarif yang telah ditetapkan untuk setiap volume tangki septik sebesar 1,5 m<sup>3</sup>.

Meski penjadwalan dilakukan dengan baik dan pemberitahuan diberikan sebelum pelaksanaan penyedotan, masih terdapat kendala yang memengaruhi pelaksanaan program. Salah satu kendala utama adalah ketidaksiapan pelanggan, seperti tidak mengetahui lokasi tangki septik atau ketidakhadiran saat jadwal penyedotan. Hal ini menunjukkan bahwa survei yang dilakukan belum sepenuhnya optimal, sehingga masih ada informasi yang terlewat, terutama terkait lokasi tangki septik. Kurangnya perhatian terhadap aspek ini mencerminkan perlunya peningkatan dalam pelaksanaan survei untuk memastikan pelayanan yang lebih prima. Perhatian terhadap pelanggan menjadi indikator penting dalam memberikan layanan sesuai standar yang berlaku, dan perbaikan pada tahap ini akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penyedotan tinja.

### **Upaya Identifikasi Masalah atau Keluhan oleh PDAM Tirtanadi**

Dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi antara pelanggan dan PDAM Tirtanadi, berdasarkan wawancara dengan narasumber, proses ini melibatkan pelanggan, pegawai kantor cabang pemasaran, serta petugas penyedotan. Pelanggan berperan sebagai pihak pertama yang mengidentifikasi dan melaporkan masalah melalui telepon atau dengan datang langsung ke Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi. Setelah laporan diterima, petugas akan mengunjungi lokasi pelanggan untuk memastikan kondisi lapangan sesuai dengan laporan yang diberikan. Apabila laporan terbukti benar, petugas akan berkoordinasi dengan pelanggan untuk mencari solusi bersama, termasuk menjadwalkan penyelesaian masalah tersebut.

Proses ini memerlukan waktu yang tidak dapat dipastikan, tergantung pada tingkat kesulitan masalah serta kerjasama dengan pelanggan. Tantangan sering muncul karena komunikasi yang terkadang menyebabkan ketidaksepakatan mengenai solusi yang diusulkan. Contohnya, saat lokasi tangki septik ditemukan, pelanggan sering enggan membongkar sebagian lantai keramik, terutama jika tangki septik terletak di lokasi yang tidak umum seperti kamar tidur atau dapur. Menurut petugas penyedotan, sebagian besar pelanggan juga masih memiliki anggapan bahwa tangki septik tidak perlu dikuras dan dapat digunakan tanpa batas waktu, yang bertentangan dengan pemahaman sanitasi yang sebelumnya telah disampaikan oleh PDAM Tirtanadi. Dengan demikian, penyelesaian masalah tidak akan berjalan lancar tanpa adanya koordinasi yang baik antara kedua belah pihak.

Masalah lain yang sering ditemukan adalah panjang selang penyedotan yang terbatas. Banyak rumah pelanggan berada di dalam gang sempit yang tidak dapat diakses oleh mobil sedot tinja PDAM Tirtanadi, sehingga petugas harus menggunakan selang untuk mencapai tangki septik. Namun, ada pula rumah yang jaraknya terlalu jauh dari akses gang, sehingga selang yang tersedia tidak cukup untuk menjangkau tangki septik, terutama jika jaraknya lebih dari 50 meter. Hal ini disampaikan langsung oleh Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, Ibu Ummi Kholila.

Identifikasi masalah ini memerlukan perhatian yang serius sebagai indikator bahwa pelayanan berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun, seperti yang telah diuraikan, perhatian yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada pelanggannya sering kali menghadapi kendala, sehingga proses identifikasi dan penyelesaian masalah masih berjalan dengan cukup sulit.

### **Tindakan PDAM Tirtanadi dalam Menangani Masalah atau Keluhan Pelanggan**

Dalam mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan, PDAM Tirtanadi berupaya memberikan saran dan solusi terbaik melalui komunikasi yang baik dalam program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Pendekatan ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan rasa tanggung jawab (accountability) dari PDAM Tirtanadi kepada pelanggan. Menurut Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah, kerja sama masyarakat dalam mendukung program L2T2 dapat membantu mencegah potensi masalah di masa mendatang.

Namun, pelaksanaan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan sering kali memakan waktu lama dan menghadapi berbagai hambatan. Tidak sedikit pelanggan yang merasa tidak puas atau kecewa terhadap penanganan keluhan mereka, khususnya terkait tangki septik. Salah satu keluhan utama adalah lamanya waktu yang dibutuhkan sejak laporan pelanggan diajukan hingga masalah terselesaikan. Meskipun tidak semua pelanggan mengalami hal ini, banyak dari mereka yang terus mengajukan keluhan berulang kali, baik melalui telepon maupun dengan datang langsung ke Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi.

Berdasarkan pengamatan, salah satu kendala utama adalah keterbatasan sarana, prasarana, dan jumlah petugas lapangan yang tersedia. Keterbatasan ini menjadi penghambat dalam memberikan perhatian dan tanggung jawab yang optimal kepada pelanggan program L2T2. Dengan jumlah pelanggan yang cukup besar, ketidakseimbangan ini sangat disayangkan. Meskipun masyarakat telah diberikan penjelasan mengenai regulasi dan manfaat pengelolaan air limbah, sebagian besar pelanggan masih enggan berpartisipasi dalam program ini. Hal ini menjadi salah satu alasan program L2T2 belum berjalan maksimal sesuai tujuan yang diharapkan.

PDAM Tirtanadi terus berupaya mengevaluasi proses dan upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan. Evaluasi ini bertujuan untuk mencegah terulangnya masalah yang sama di masa depan. Namun, dengan keterbatasan yang ada, hasil evaluasi tersebut belum mampu memberikan dampak signifikan atau meningkatkan efektivitas layanan secara menyeluruh.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PDAM Tirtanadi terkait program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), yang mulai berjalan sejak tahun 2020, belum mencapai standar pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik pelanggan maupun calon pelanggan, masih kurang efektif karena adanya berbagai kekurangan dalam penyelenggaraan program L2T2. Pelayanan PDAM Tirtanadi belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan prima. Sosialisasi atau edukasi mengenai program L2T2 masih kurang, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui kewajiban mengikuti program ini. Hal ini menyebabkan banyaknya keluhan, terutama terkait munculnya tagihan air limbah secara tiba-tiba pada rekening pelanggan tanpa pemahaman yang memadai. Meskipun PDAM Tirtanadi telah berupaya mengidentifikasi masalah melalui pengaduan pelanggan, keterbatasan sarana, prasarana, dan petugas lapangan menjadi hambatan dalam menyelesaikan masalah secara optimal. Namun demikian, PDAM Tirtanadi telah menyusun jadwal pelayanan secara sistematis berdasarkan bulan dan tahun pendaftaran pelanggan. Jadwal ini memudahkan pelaksanaan program L2T2, yang mengacu pada konsep penyedotan tangki septik satu kali dalam tiga tahun.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Alja'far, M. S., Kurniawan, M. D., & Negoro, Y. P. (2022). Analisis kepuasan konsumen pada CV. Salsabilah Group dengan menggunakan metode Service Quality. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), 399-406. <https://doi.org/10.2407-0939>

- Brilian, C. S., & Murwanto, H. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 300–309.
- Febiola, F. A., & Didi. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi Halodoc dengan menggunakan metode SERVQUAL. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 6(2), 588.
- Isnaini, F., Hermain, H., & Aslami, N. (2022). Analisis kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV Sagu Basah Pak Udin dalam perspektif ekonomi Islam. *SIBATIK JOURNAL*, 2(1). Retrieved from <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATI>
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 1275–1286.
- Nasruddin, & Rahman, M. A. (2018). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction pada layanan jasa Go-Jek di Kota Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 5(2)
- Pamungkas, A. F., & Husnayetti. (2022). Analisis kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan dan strategi promosi (Studi kasus Starbucks Palembang Karawaci). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 3(1), 115-124. Retrieved from <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB>
- Pereira, D., Giantari, N. G. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Pengaruh service quality terhadap satisfaction dan customer loyalty koperasi Dadirah di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 455–488.
- Puspitasari, S., & Widayanto, W. (2019). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan Go-Ride (Studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 158–176.
- Rizal Saragih, J., & Widiyanto, I. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan implikasi pada loyalitas konsumen (Studi pada konsumen warung makan dan lesehan Andheng-Andheng Tembalang). *Diponegoro Journal of Management*, 2(2)
- Rukmi, H. S., Novirani, D., & Hada, A. (2017). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan toko oleh-oleh. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 115-124.
- Sejagad, B. B., Trisna, M. A. T., & Hidayat, S. (2024). Analisis kepuasan pelanggan Mie Gacoan. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 4(2), 316-326. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1290>
- Yuliarti, A., & Herlina. (2018). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 4(1).