

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Cafe Gaul Painan*

Reni Anjeli<sup>1</sup>, Ira Meirina Chair<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Perhotelan, Universitas Negeri Padang  
e-mail: [anjelireni24@gmail.com](mailto:anjelireni24@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Gaul Painan*, yang mengidentifikasi beberapa masalah terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan pendekatan kausal yang melibatkan dua variabel. Teknik non-probability sampling digunakan untuk menentukan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini adalah dengan mendistribusikan survei menggunakan skala Likert 30 item. Skala ini terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang diuraikan diuji untuk analisis persyaratan dan pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, dan koefisien determinan menggunakan software SPSS versi 22.00. Hasil temuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Caffe Gaul Painan* pada kategori baik. Berdasarkan nilai rata-rata klasifikasi poin dan statistik hasil survei 38% penilaian pelanggan untuk kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik, klasifikasi poin dan nilai rata-rata dari statistik hasil survei menyadari bahwa 47% dalam kategori baik.

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

## Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at *Cafe Gaul Painan*, which identifies several problems related to service quality and customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative using a causal approach involving two variables. Non-probability sampling technique was used to determine the sample. The data collection technique used in this survey is to distribute the survey using a 30-item Likert scale. This scale is first tested for validity and reliability. The described data were tested for requirements analysis and hypothesis testing using simple linear regression analysis techniques, and the determinant coefficients using SPSS software version 22.00. The findings regarding the effect of service quality on customer satisfaction at *Caffe Gaul Painan* in the good category. Based on the average score of points classification and survey results statistics 38% of customer ratings for service quality are in the very good category, classification points and the average score of survey results statistics are that 47% are in the good category.

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

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi tujuan pariwisata yang ada di dunia, hal ini dikarenakan Indonesia memiliki modal untuk pengembangan dan peningkatan

industri pariwisata di Indonesia. Oleh sebab itu, modal tersebut perlu dimanfaatkan secara optimal melalui penyelenggaraan pariwisata yang ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional serta memperluas kesempatan berusaha dan lapangan kerja. Salah satu usaha yang termasuk dalam bidang pariwisata adalah Restoran/*cafe*, perkembangan Restoran/*Cafe* di Indonesia saat ini khususnya di kota-kota besar semakin berkembang salah satunya di Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat pada tahun 2021 memiliki jumlah penduduk mencapai 5.580.232 orang (Sumbar.bps.go.id) dengan jumlah sebanyak itu perkembangan UMKM di Sumatera Barat pun juga semakin meningkat, terutama di bidang kuliner seperti Restoran/*cafe* yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis saling bersaing dengan ketat. Tidak kurang dari sekitar 1379 Restoran/*cafe* yang terdaftar di Sumatera Barat tahun 2020 salah satunya yaitu Restoran/*cafe* di Kota Painan. Kota Painan tidak kalah dengan beberapa kota besar lainnya karena dari segi ekonomi, pariwisata, seni dan budayanya juga beragam. Tidak terkecuali pada sektor kulinernya, berbicara soal kuliner Painan tidak akan ada habisnya. Namun, kini beberapa makanan dan camilan khas Painan juga bisa dinikmati di beberapa Restoran/*cafe*. Dengan perkembangan tersebut banyak *brand* terkenal yang mulai mengembangkan sayapnya seperti *Metpoint*, *Paparkan Cafe and Galery*, dan *Cafe Gaul* serta lain sebagainya. Sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik *cafe* yang membangun dari awal untuk dapat bersaing dan menentukan kepuasan konsumen sebelum akhirnya memutuskan akan belanja untuk datang kembali ke *cafe* tersebut.

Kepuasan konsumen menjadi hal dasar yang paling utama dan penting untuk menunjukkan nilai lebih suatu perusahaan dari pesaing-pesaing bisnis lainnya. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono and Diana (2016:8) "kualitas pelayanan adalah dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen". Konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lainnya. Sehingga para konsumen memilih untuk membeli produk mereka yang kemudian akan memberikan dampak yang baik untuk Restoran/*Cafe* tersebut. Penelitian ini dilakukan di salah satu Restoran/*Cafe* di Painan yaitu *Cafe Gaul*. *Cafe Gaul* pertama kali buka pada tahun 2009 di Jalan Sudirman Sago Painan. *Cafe Gaul* salah satu tempat favorit di Pesisir Selatan untuk berkumpul menikmati waktu dan memiliki Interior *Cafe Gaul* yang sangat luas dan nyaman. Sangat cocok untuk berkumpul bersama mengadakan alumni angkatan. Masalah yang peneliti temukan terdapat helai rambut dalam minuman soup buah. Masalah selanjutnya adanya keluhan konsumen mengenai kurangnya kebersihan di *Cafe gaul* sehingga pelanggan merasa tidak nyaman. Masalah selanjutnya adanya keluhan konsumen mengenai waktu pelayanan yang lama. Berdasarkan paparan permasalahan-permasalahan yang terikat dengan kepuasan pelanggan, maka peneliti dapat memberikan beberapa pendapat seperti meningkatkan kualitas dari makanan dan minuman yang dijual dengan merekrut pegawai yang lebih teliti dalam menjaga kebersihan dan berpengalaman dibidang masak serta berperilaku baik dan sopan.

## METODE

Penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal Menurut Sugiyono (2019:93) "Pendekatan kausal merupakan penelitian hubungan yang bersifat sebab akibat dengan dua variabel atau lebih". Selanjutnya tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan di *Cafe gaul* Painan.

Sugiyono (2019:130) mengemukakan bahwa "Populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pengunjung yang pernah berkunjung ke *Cafe Gaul Painan*.

Menurut Sugiyono (2019:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu". Sampel pada penelitian ini diambil dari sebagian jumlah dan karakteristik populasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling, yaitu metode yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dari jumlah populasi rata-rata perbulan ada sebanyak konsumen, maka teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Slovin (2011:87), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan sebesar 10%

Berdasarkan rumus tersebut dapat diperoleh jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{5.850}{1 + 5.850(10\%)^2}$$

$$n = 99,78 \text{ dibulatkan } 100 = \text{digenapkan menjadi } 100 \text{ sampel}$$

Jumlah sampel berdasarkan hasil rumus diatas sebanyak 99,78 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang. Jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden pelanggan yang berkunjung ke *Cafe Gaul*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang didapatkan dari penyebaran angket di *Cafe Gaul* kepada pelanggan yang pernah mengunjungi *Cafe Gaul*. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil jawaban responden yang terdapat dalam angket. Jawaban tersebut berupa data pribadi responden serta jawaban yang terkait dengan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket yang akan dibagikan kepada responden. Penelitian ini akan menggunakan satu metode pengumpulan data yaitu penyebaran angket. Metode ini dilakukan dengan membagikan angket kepada sampel yang telah ditetapkan. Angket akan disebarkan langsung kepada 100 orang yang pernah mengunjungi *Cafe Gaul*.

Menurut Sugiyono (2019:267) "Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian". Tujuan uji validitas ini adalah untuk menguji keabsahan instrumen penelitian yang hendak disebarkan. Alat ukur dikatakan valid atau sah apabila mampu mengukur sesuai yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat". Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang

terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Instrumen yang telah disusun, diuji cobakan kepada responden di *Cafe Gaul Painan*.

Menurut Sugiyono (2019:122), "Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang beberapa kali digunakan mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengetahui kehandalan dari suatu instrumen. "Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan analisis reliabilitas dengan menggunakan program SPSS versi 22.00.

Uji persyaratan analisis dimaksudkan untuk dianalisis dengan statistik sesuai dengan tujuan penelitian teknik analisis korelasi. Untuk keperluan tersebut harus terpenuhi bahwa data harus terdistribusi normal dan homogen.

Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov Smirnov dengan menggunakan alat bantu komputer program SPSS versi 22.00 dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Nilai Sig./signifikansi atau probabilitas  $< 0,05$ , distribusi adalah tidak normal (asimetris).
- b. Nilai Sig./signifikansi atau probabilitas  $\geq 0,05$ , distribusi adalah normal (simetris).

Uji homogenitas dilakukan untuk melihat apakah sampel yang berasal dari populasi memiliki karakteristik yang sama atau tidak. Untuk pengujian ini digunakan uji *Test Homogeneity of Variances* dengan menggunakan alat bantu komputer SPSS 22.00. Kriteria pengujiannya adalah:

- a. Jika nilai signifikan (Sig) atau nilai probabilitas (p)  $\geq 0,05$  maka dapat dikatakan data tersebut berasal dari populasi yang mempunyai varian yang sama atau data bersifat homogen.
- b. Jika nilai signifikan (Sig) atau nilai probabilitas (p)  $< 0,05$  maka dapat dikatakan data tersebut berasal dari populasi yang mempunyai varian yang tidak sama atau data bersifat tidak homogen.

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Jika *deviation from linearity* yang ditunjukkan oleh nilai sig.  $> 0,05$  berarti hubungan antara *predictor* dengan dependen variabel adalah linier.

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui derajat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Ada beberapa langkah dalam menguji hipotesis Uji Regresi Linear sederhana dan Koefisien Determinasi. Untuk menghitung kadar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan alat bantu komputer SPSS 22.00, dengan rumus:

$$Y = a + b$$

Dimana :

Y = Subyek dalam variabel yang diprediksikan

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien yang menunjukkan arah peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu.

Kriteria kepuasan pelanggan adalah:

- a. Jika nilai sig.  $\leq 0,05$ , maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- b. Jika nilai sig.  $\geq 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### . Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data yang terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 22.00. Pengujian normalitas penyebaran data Harga dan keputusan pembelian dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov- smirnov. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi data adalah 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**Table 1. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan
N		100	100
Normal Parameter s <sup>a,b</sup>	Mean	76,4100	38,3900
	Std. Deviation	15,77563	7,77447
Most Extreme Difference s	Absolute	,070	,122
	Positive	,067	,109
	Negative	-,070	-,122
Kolmogorov-Smirnov Z		,696	1,220
Asymp. Sig. (2-tailed)		,717	,102

a. Test distribution is Normal.

Tabel diatas menyatakan bahwa nilai sig untuk variabel kualitas pelayanan adalah 717 dan untuk variabel kepuasan pelanggan adalah 102. Dengan nilai sig > dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

### Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan bertujuan untuk melihat apakah sampel yang berasal dari populasi memiliki karakteristik variance yang sama atau tidak. Dalam penelitian ini, uji homogenitas digunakan dengan uji *Test uji homogeneity of variance*. Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menentukan keputusan sama atau tidaknya suatu *variance* pada distribusi adalah 0.05. Hasil uji homogenitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Table 2. Hasil Uji Homogenitas terhadap kepuasan pelanggan**  
Kepuasan pelanggan(Y)

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
373	1	98	.543

Berlandaskan hasil analisis uji homogenitas pada Tabel di atas, diperoleh nilai Sig adalah 0,373 dengan taraf signifikansi > 0,05. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar

dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

### Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel ada pengaruh yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan ada pengaruh yang linier bila signifikan  $\geq 0,05$ . Hasil analisis atau regresi linier dapat dilihat pada tabel berikut :

**Table 3. Hasil Uji Linearitas**

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined) Linearity	4388,948	43	102,069	3,584	,000
		Deviation from Linearity	2651,124	1	2651,124	93,089	,000
			1737,825	42	41,377	1,453	,095
Within Groups			1594,842	56	28,479		
Total			5983,790	99			

Berdasarkan uji linearitas diatas diperoleh nilai sign. 0,095 dengan taraf signifikansi  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan pada kedua variabel tersebut.

### Uji Hipotesis

Penggunaan uji hipotesis adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Café Gaul Painan*. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ho: Kualitas pelayanan positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel dengan variabel lainnya. Hasil uji linear sederhana diperoleh dengan menggunakan program SPSS 20.00 dapat diuraikan sebagai berikut:

**Table 4. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	13,325	2,898			4,598	,000
Kualitas Layanan	,328	,037	,666		8,829	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui besar koefisien regresi antar variabel Harga (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y), maka dapat dilihat pada persamaan berikut ini :

$$Y = a+bx$$

$$Y = 13.325 + 0.328X$$

Berdasarkan persamaan diatas diperoleh koefisien regresi sebesar 0.328 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan Kualitas pelayanann akan meningkatkan 0.328 satuan kepuasan pelanggan.

#### Koefisien Determinan

Koefisien determinan digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian determinasi dapat dilihat dari nilai R square pada analisis linear sederhana pada tabel berikut:

**Table 5. Hasil Koefisien Determinasi (R Square)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 <sup>a</sup>	.443	.437	5.83154

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer 2022 (Telah diolah)

Dari tabel diatas diperoleh nilai R square sebesar 0,443 hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 44,3% terhadap kepuasan Pelanggan di *Café Gaul Painan* dan 55,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

#### Hasil

Pada penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y), data yang diperoleh merupakan hasil dari pernyataan yang diberikan kepada responden. Variabel kualitas pelayanan penelitian ini terdiri dari 5 indikator dan variabel kepuasan pelanggan terdiri dari 3 indikator, adapun variabel kualitas pelayanan sesuai dengan tabel dibawah ini:

#### Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan



**Table 6. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		76.41
Median		78.00
Mode		100
Std. Deviation		15.775
Variance		248.871
Range		61
Minimum		39
Maximum		100
Sum		7641

Pada tabel diketahui bahwa hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dari jawaban responden menunjukkan skor terendah (minimum) 39 dan skor tertinggi (maksimum) 100. Berdasarkan distribusi skor tersebut diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 76.41, skor tengah (median) sebesar 78.00, skor yang sering muncul (mode) 100, simpang baku (standar deviation) 15.775, range 61, dan variance 248.871.

### Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

**Table 7. Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Pelanggan Statistics**

kepuasan pelanggan		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		38.39
Median		40.00
Mode		40
Std. Deviation		7.774
Variance		60.442
Range		39
Minimum		4811
Maximum		50
Sum		3839

Berlandaskan data diatas terlihat data mengenai variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 10 item pernyataan yang diberikan kepada responden berupa konsumen di *Café Gaul Painan*, sehingga diperoleh nilai mean sebesar 38.39, median sebesar 40.00, mode sebesar 40.00 standar deviasi sebesar 7.774, range sebesar 39.00, minimum sebesar 4811, dan maximum 50.

### Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan

Pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) pada kepuasan pelanggan di *Cafe Gaul* ( $Y$ ) dapat dilihat melalui nilai signifikansi uji  $t$  yang memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan memiliki ketertarikan pada variabel kepuasan pelanggan. Hasil signifikansi uji  $t$  variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05



sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Pengujian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian dapat diterima yaitu kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan *Cafe Gaul*. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,443 yang dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Gaul* sebesar 44,3% dan sisanya sebesar 55,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Gaul*. Kualitas pelayanan yang di berikan *Cafe Gaul* dikategorikan tinggi atau secara umum dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dengan kategori sangat baik sudah baik. Kepuasan pelanggan *Cafe Gaul* dikategorikan tinggi atau secara umum dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan sebesar 47% dengan kategori baik. Terdapatnya pengaruh yang signifikan terhadap *Cafe Gaul* Painan sebesar 44,3% sedangkan 55,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Peneliti menyarankan agar pihak *Cafe Gaul* untuk memperhatikan Kualitas Pelayanan di *Cafe Gaul* Painan supaya memperoleh kepuasan pengunjung yang lebih baik lagi sehingga memperoleh keuntungan yang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansah, Hidayah. 2020. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Tasikmalaya). *Jurnal Ilmu Ilmiah Adminitrasi Negara*. Vol. 7, No 1, April 2020 (H28-34)
- Ismail dan Yusuf. 2021 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmia Mea (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. Vol. 5 No.3, 2021 (H413-423)
- Mush'abihsan dan Selamat, Alim setiawan 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada *Coffee Shop* di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)* Vol 10 No. 2, Agustus 2019 (H118-132)
- Nadapdap, Winarto dan Ronalina.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT, Orindo Alam Ayu Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*. Vol, 5 NO. 1 juli 2019 (H59-66)
- Nasution, dan Amri. 2019. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT. Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Warta Edisi* Vol. 59, No. 3, Januari 2019 (h1-18)
- Pertiwi. 2021 Pemasaran Jasa Pariwisata, Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.) (Hal 81)*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Yudha Eka Nugraha.2021.Dampak Pandemi Covid 19 Pada Unit Usaha Pariwisata Di Kawasan Pesisir Kota Kupang. *Jurnal Industri Pariwisata* e-ISSN : Permana, M. V. (2012). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 4(2).
- Yulianto, Andri Rizko 2018. Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 20, No 2, Juni 2018 (H113).