



SJMB: *Scientific Journal of Management and Business*.  
Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 ; p-ISSN: 2776-009X ; online -ISSN: 2807-5897

Available online at <http://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/sjmb>

|                         |                      |                        |
|-------------------------|----------------------|------------------------|
| Received: Februari 2024 | Accepted: Maret 2024 | Published : April 2024 |
|-------------------------|----------------------|------------------------|

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Antar Jemput**

Hildaria Bedha<sup>1</sup>, Hyronimus Se<sup>2</sup>, Maria Helena C. Dua Mea<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores

[bedhahildaria@gmail.com](mailto:bedhahildaria@gmail.com)

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa angkutan umum (travel) di Kabupaten Ende. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa angkutan umum (travel) di Kabupaten Ende, sampel yang digunakan berjumlah 98 responden dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ . Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,445 yang berarti 44,5% perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 55,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**Abstract.** This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction of users of public transport services (travel) in Ende Regency. The population of this study are consumers who use public transport services (travel) in Ende Regency, the sample used is 98 respondents using the non-probability sampling method. By using a simple regression analysis method. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The resulting coefficient of determination is 0.445, which means that 44.5% of changes in consumer satisfaction variables are explained by changes in

*service quality variables, while the remaining 55.4% is explained by other variables not included in this study..*

**Keywords:** *Service Quality, Consumer Satisfaction*

## **I.PENDAHULUAN**

Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena memberikan kontribusi yang besar bagi kehidupan dalam kaitanya dengan aktivitas manusia sehari-hari. Pada masa ini, kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat semakin beragam dan bervariasi, mendukung kebutuhan untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lain. Biro perjalanan atau yang bisa disebut masyarakat luas dengan travel adalah jasa pelayanan transportasi antar daerah dengan mini bus berkapasitas 4-6 orang. travel dianggap sebagai salah satu cara transportasi antar daerah yang lebih nyaman dibanding dengan bus karena tidak harus berdesakan atau berdiri sepanjang perjalanan seperti biasa terjadi pada transportasi bus.

Meningkatnya mobilitas masyarakat maka bisnis biro perjalanan semakin marak di berbagai kota besar. Berbagai pelaku bisnis jasa ini kemudian bersaing untuk dapat menarik konsumen menggunakan jasa travel masing-masing. Travel merupakan sebuah media transportasi darat dalam bentuk antar jemput dari pintu ke pintu menggunakan kendaraan roda empat, yaitu mobil yang secara ukuran lebih kecil dibandingkan dengan bus. Penyelenggaraan travel telah dilindungi oleh undang-undang nomor 14 tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, kemudian diperbaharui dengan undang –undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

Konsumen merasa tidak nyaman menggunakan jasa travel yang ia naiki, hal tersebut disebabkan sopir berkendara dengan ugal-ugalan atau tidak hati-hati, dan merokok, bermain handphone sambil berkendara. Konsumen juga belum puas terhadap pelayanan jasa travel dikarenakan sopir tidak menjemput pelanggan travel sesuai waktu yang sudah dijanjikan sebelumnya. Dengan armada yang beroperasi setiap hari, pemberangkatan dapat melayani dua kali dalam sehari untuk mengantarkan penumpang sampai ke tempat tujuan. Jumlah jam keberangkatan yang tidak sedikit ini adalah usaha yang dilakukan travel untuk dapat memuaskan konsumennya.

## **II.TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut David (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau harapan konsumen (Tjiptono, et al, 2015) kualitas pelayanan adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler dan Keller dalam (Lisdayanti, 2014) kepuasan pelanggan adalah: “kepuasan adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan pelayanan produk yang dirasakan kinerja (atau hasil) dengan yang diharapkan. Jika memang melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Menurut Mulyani & Sunyoto (2014) kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan yang dibandingkan dengan harapannya.

### **Jasa**

Secara garis besar konsep jasa atau layanan (service) mengacu tiga lingkup definisi utama, yaitu industri, output atau penawaran, dan proses. Dalam konteks industri, istilah jasa digunakan untuk menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, personal service, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik, dalam lingkup penawaran, jasa dipandang sebagai produk intangible yang outputnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik. Sebagai proses jasa mencerminkan penyimpanan jasa inti, interaksi personal, kinerja (performances) dalam arti luas, serta pengalaman layanan (Tjiptono, et al 2015).

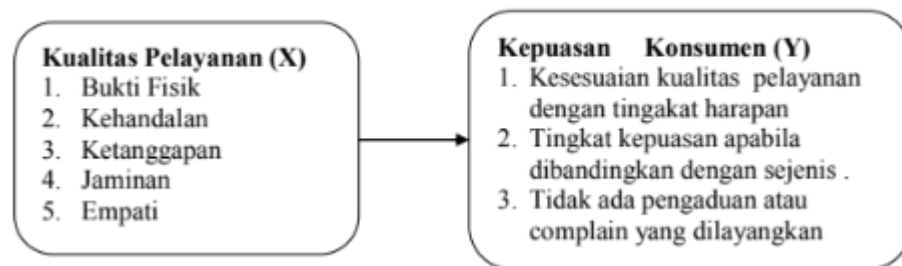
### **Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan teori yang dipaparkan maka mengajukan hipotesis sebagai berikut: Hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara atau dengan jawaban yang paling memungkinkan walaupun masih harus dibuktikan dengan penelitian (Sugiyono, 2013), berdasarkan rumusan masalah adapun hipotesis atau kesimpulan sementara yang diajukan adalah : ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa angkutan umum antar jemput (travel) di Kabupaten Ende dengan rute tujuan Bajawa.

### **Kerangka Pemikiran**

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat

dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relative juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula. Tetapi secara empiric kepuasan pelanggan dapat dipahami oleh perusahaan dengan meneliti lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (*Tangible*), Daya tanggap (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Emphati (*Empathy*). Jika Travel mamapu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan konsumen lebih mudah diwujudkan atau dengan kata lain harapan konsumen untuk merasa puas dengan pelayanan Travel akan lebih mendekati kenyataan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila konsumen merasa puas, baik pada saat terjadinya kontak pelayanan pada situasi tertentu maupun disaat pasca pembelian. Pelanggan Travel dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimahnya. Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut : Dengan kepuasan yang diterimah oleh konsumen tersebut, mereka berpontensi tetap loyal pada produk dan perusahaan, sehinga konsumen akan menunjukan besar kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Untuk mengetahui keterikatan pengaruh antara variabel dapat dijelaskan pada keranga pemikiran ini:



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

### **III. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengambil lokasi pada kabupaten Ende, Kecamatan Ende Utara Kelurahan Kotaratu. Populasi dalam penelitian ini penumpang yang menggunakan transportasi jasa travel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*, Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 98 responden. Jenis data

yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum. Antar Jemput (Travel) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa. Adapun hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut:

| <b>Tabel 1</b><br><b>Uji Hipotesis</b><br>Coefficients <sup>a</sup> |                    |                                    |                   |                                  |          |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|
| <b>Model</b>                                                        |                    | <b>Unstandardized Coefficients</b> |                   | <b>Standardized Coefficients</b> | <b>T</b> |
|                                                                     |                    | <b>B</b>                           | <b>Std. Error</b> | <b>Beta</b>                      |          |
|                                                                     | (Constant)         | 6.198                              | 1.635             |                                  | 3.791    |
| 1                                                                   | Kualitas Pelayanan | .394                               | .045              | .667                             | 8.777    |

**Sumber: data diolah**

Tabel distribusi  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $98-2-1 = 95$ . T tabel dihitung dengan menggunakan Ms excel dengan rumus  $TINV = (\text{tingkat signifikansi: df})$  atau  $TINV = (0,05; 95 = 19,85)$ . Sehingga didapatkan t tabel 1,985, berdasarkan tabel 4.7 diatas, digunakan untuk melihat uji koefisien. Diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan(X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dari hasil t hitung  $8,777 > t$  tabel sebesar 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. taraf kesalahan sebesar 5% atau 0,05 maka akan dilakukan dengan uji hipotesis, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna jasa angkutan umum . Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 2**  
**Uji Regresi Sederhana**

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           | T     | Sig  |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
|       | (Constant)         | 6.198                       | 1.635      |                           | 3.791 | .000 |
| 1     | Kualitas Pelayanan | .394                        | .045       | .667                      | 8.777 | .000 |

**Sumber: data diolah**

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,198 + 0,394X_1 + 0,05.$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,394 yang berarti apabila Kualitas Pelayanan meningkat, maka Kepuasan Konsumen meningkat 0,394 persatuan. Hasil statistik uji regresi variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum AntarJemput (Travel ) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa dilihat dari nilai t hitung sebesar 8,777. Artinya thitung lebih besar dari t tabel ( $8,777 > 1,98525$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Antar Jemput (Travel ) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa.

#### **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variable Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa angkutan Umum Antar Jemput (Travel) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa . Hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Koefisien Determinasi**

| Model                                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|--------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1                                          | .667 <sup>a</sup> | .445     | .439              | 2.158                      |
| Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan |                   |          |                   |                            |
| Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)  |                   |          |                   |                            |

**Sumber: data diolah**

Nilai  $R^2$  sebesar 0,445 atau 44,5% yang berarti bahwa variabel Kepuasan

Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Antar Jemput (Travel) Di Kabupaten Ende Dengan Rute Tujuan Bajawa dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan sebesar  $r=44,5\%$ . Sedangkan sisanya ( $100\% - 44,5\%$ )  $55,5\%$  dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

### **Pembahasan**

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung variabel kualitas pelayanan adalah  $8,777$  dan nilai  $t$  tabel  $1,98525$  maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $8,777 > 1,98525$ . Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menjadi perhatian penting bagi konsumen yang diwujudkan dengan bagaimana kemampuan driver untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan layanan yang sesuai dengan waktu yang disepakati kepada konsumen pengguna jasa angkutan umum (travel) hasil ujian parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa angkutan umum (travel) di kabupaten Ende, dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . nilai  $0,000$  lebih kecil dari nilai sig menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan analisis regresi linear sederhana koefisien  $b(x) = 394$  ini menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen, atau dengan kata lain, jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu, satuan, maka kepuasan konsumen pengguna jasa angkutan umum (travel) di kabupaten Ende akan meningkat sebesar  $39,4\%$  dengan asumsi variabel lain tetap.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, telah terbukti bahwa hipotesis pertama diterima dikarenakan besarnya  $t_{hitung}$  sebesar  $8,777 > t_{tabel}$   $1,98525$ , dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis pertama diterima. Ini berarti hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka hipotesis pertama diterima. Disamping itu juga didukung dengan adanya nilai koefisien (R) sebesar  $0,667$  atau  $66,7\%$  yang berarti menunjukan adanya korelasi yang kuat dari hubungan kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menunjukan kualitas merupakan variabel penting bagi pengguna jasa

angkutan umum, karena berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan konsumen dan pada tahap berikutnya akan berpengaruh positif pula terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan, Lupiyoadi (2014:228). Sedangkan menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2013:312) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Imanuel dan Tanoto (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hastaco tour and travel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan Krisdayanti (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut Malang Town Square.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa angkutan angkutan umum antar jemput (travel) di kabupaten Ende dengan rute tujuan Bajawa, maka kesimpulan akhir dari penelitian adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien sebesar 0,667 (66, 7%). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan 0,445. Hal ini berarti sebesar 44,5% perubahan variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 55,4% dijelaskan oleh variabel diluar model.

### **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Angkutan umum (travel) hendaknya tetap meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen agar kepuasan konsumen selalu tercapai. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan seperti kehandalan tindakan pelayanan para driver angkutan umum (travel) profesionalisme dalam menangani keluhan

konsumen, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan perjalanan. Jaminan rasa aman dan terjaminnya keselamatan konsumen selama dalam perjalanan menggunakan angkutan umum (travel) sehingga akan tercapainya kepuasan konsumen.

2. Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai rujukan dalam penelitian berikutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa angkutan umum (travel) di Kabupaten Ende, dengan menambahkan variabel lain seperti variabel ketepatan waktu, variabel fasilitas, variabel biaya yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui variabel-variabel yang lain memengaruhi kepuasan konsumen, diluar variabel yang telah diteliti oleh penulis

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun P...Magistra, 29(99), 71–83. <http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882/35%0Ahttps://onsearch.id/Record/IOS616.article-882>
- Arini2,N. K. A. T. D. I. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Yayasan Peduli Kemanusiaan (Ypk) Bali Di Denpasar.Tjyybjb.Ac.Cn, 3(2), 58–66. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Brilliance Hymy Imanuel dan Sherly Tanoto, S.Psi., M. C. (Extn). (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. Agora, 7(1), 1–8.
- David. (2020).Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Palembang.
- Haryanto, D., & Sektiyaningsih, I. S. (2021). Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Carter Wisata Pt . Hiba Utama Jakarta Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction in Bus Carter Tourism Pt . Main Hiba Jakarta. Jmba - Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol.07/No.01/2021 E-ISSN:, 07(01).
- Krisdianti, D. L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. In Universitas Brawijaya (p. 133).
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 4(12), 1–17. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3143>
- Lisdayanti. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Taxi Online (Grab Car) Di Makassar.Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 7(2), 107–115.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. Journal of Applied Business Administration, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

- Mulyani, C. T., & Sunyoto. (2014). Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 1907–2457.
- Nadyasari. (2015). Implementasi Kebijakan Terhadap Angkutan Antar Jemput Dalam Provinsi di Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 2(2), 1–9. <https://media.neliti.com/media/publications/32772-ID-implementasi-kebijakan-terhadap-angkutan-antar-jemput-dalam-provinsi-travel-di-k.pdf>
- Pettarani, L. Z., Haming, M., & Ella, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Telkom IndiHome Makassar. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(4), 150–161. <https://doi.org/10.33096/paradoks.v2i4.316>
- Philip Kotler. (2013). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. 307.
- PRATIWI, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Takana Juo di Makassar.
- Prayitno, S. J., Manajemen, M., Widya, S., & Yogyakarta, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Magelang Tahun 2018 Tesis.
- Rozi, F., & Sugiyono, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Fahrul. *Jurnal Ilmu Dan Riset ....* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4380>
- Suyitna, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Langgeng Jaya. *Agora*, 5(3).
- Tjiptono, Fandy and Arief, M. (2021. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Pelanggan Kartu Perdana XI Pada Pt. XI Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo. 59, 388.
- Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Spbu Pertamina 54.612.64 Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Manajemen.*, 3(8), 2–16.
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Wardani. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Yuyun Mardiyani, M. (2015). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. *Management Analysis Journal*, 4(1), 65–75.