

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA HOLLAND BAKERY PAMULANG)

Arman Syah* Angga Pratama**

Universitas Pamulang

Surel: *ardaeng3s@yahoo.co.id **dosen02155@unpam.ac.id

Abstract: Analysis of the Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study at Holland Bakery Pamulang). This research was conducted to determine how the influence of product quality on customer satisfaction, service quality on customer satisfaction and product quality and service quality on customer satisfaction. The population used in this study were all consumers of Holland Bakery Pamulang and samples were 100 customers who bought product in Holland Bakery Pamulang. In this study validity and reliability tests, multiple linear regression, hypothesis testing and coefficient of determination tests were conducted. The results of the study stated that partially product quality has a significant effect on customer satisfaction. partially, service quality has a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously product quality and service quality significantly influence customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction

Abstrak: Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Holland Bakery Pamulang). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Holland Bakery Pamulang dan sampel sebanyak 100 konsumen yang membeli produk di Holland Bakery Pamulang. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Industri makanan saat ini menjadi salah satu industri yang paling dinikmati di Indonesia. Perkembangannya terus meningkat dari tahun ke tahun. Permintaan dari konsumen pun meningkat terlihat dari pertumbuhan usaha makanan dari skala kecil sampai besar.

Roti adalah termasuk menjadi salah satu usaha makanan yang mengalami perkembangan yang cukup besar di Indonesia. Dalam perkembangan bisnis roti produsen harus menganalisis peluang pasar terlebih dahulu, baik produsen kecil ataupun besar.

Umumnya usaha industri kecil membidik konsumen masyarakat kelas

menengah dan kebawah dengan kualitas produk yang lebih inferior. Sedangkan skala industri besar dapat membidik konsumen kelas berduit dengan kualitas produknya yang prima serta dengan pelayanan yang nyaman terhadap konsumen.

Holland bakery merupakan industri roti yang sudah mapan di Indonesia. Dalam usaha rotinya selain memberikan roti dengan kualitas yang tinggi juga memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Karena hal ini dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan, Kotler dan Keller (2016).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, Tjiptono (2016).

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan, Lupiyoadi (2014).

Monica dan Mohammad (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. Hasil penelitiannya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan Rina Sukmawati (2018) penelitiannya dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri

Yogyakarta, hasil penelitiannya adalah semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uraian tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Holland Bakery Pamulang).

Rumusan Masalah:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Holland Bakery Pamulang).
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Holland Bakery Pamulang).
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada Holland Bakery Pamulang).

Tujuan Penelitian:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Holland Bakery Pamulang).
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Holland Bakery Pamulang).
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada Holland Bakery Pamulang).

METODE

Penelitian ini dilakukan pada Holland Bakery Pamulang yang beralamat di Jl. Siliwangi, Pamulang Barat, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417.

Populasi yang digunakan seluruh konsumen yang membeli produk dari Holland Bakery Pamulang. Sedangkan sampelnya adalah 100 konsumen yang membeli roti di Holland Bakery Pamulang.

Teknik Pengumpulan Data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner terhadap 100 responden terhadap masing-masing variabel yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, bahan buku serta penelitian terdahulu.

Teknik Analisis Data

Skala likert dengan menggunakan skala 1 sampai 5 digunakan dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

No.	Jawaban	Skor
1	SS	5
2	S	4
3	R	3
4	TS	2
5	STS	1

Tabel 1. Skala Likert

Uji instrument digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Dalam mencari nilai korelasi, maka penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XXt) - (\sum X)(\sum Xt)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Xt^2) - (\sum Xt)^2]}}$$

Dengan kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} maka instrument angket dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$, valid)

2. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} maka instrument angket dinyatakan tidak valid ($r_{hitung} < r_{tabel}$, Tidak valid).

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Rumus yang digunakan adalah menggunakan *Cronbach Alpha*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

Dengan ketentuan sebagai berikut:

$r_{ca} \geq 0,60$, maka instrumen (alat ukur) reliabel.

$r_{ca} \leq 0,60$, maka instrumen (alat ukur) tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, baik variabel dependen maupun variabel independen, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah, model regresi yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal, Imam Ghozali (2015).

- b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas, Imam Ghozali (2015).

- c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk mengkaji apakah suatu model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t

dengan kesalahan pada periode sebelumnya (t-1), Ghazali (2015).

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas, Ghazali (2015).

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2$$

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji t)

Pengujian ini pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Rumus yang digunakan adalah:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

Kriteria yang digunakan adalah:

- 1) Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (uji F)

Uji simultan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan adalah:

Kriteria yang digunakan adalah:

- 1) Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara simultan variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara simultan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Rumus yang digunakan adalah:

$$KD = (r_{xy})^2$$

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Per	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
Per. 1	0.376	0.197	Valid
Per. 2	0.508	0.197	Valid
Per. 3	0.476	0.197	Valid
Per. 4	0.265	0.197	Valid
Per. 5	0.290	0.197	Valid
Per. 6	0.465	0.197	Valid
Per. 7	0.430	0.197	Valid
Per. 8	0.208	0.197	Valid

Per. 9	0.536	0.197	Valid
Per. 10	0.337	0.197	Valid

Tabel 2. Uji Validitas Kualitas Produk

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan 1 sampai dengan 10 untuk variabel kualitas produk adalah valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} .

Per	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Per. 1	0.356	0.197	Valid
Per. 2	0.406	0.197	Valid
Per. 3	0.341	0.197	Valid
Per. 4	0.241	0.197	Valid
Per. 5	0.324	0.197	Valid
Per. 6	0.527	0.197	Valid
Per. 7	0.421	0.197	Valid
Per. 8	0.265	0.197	Valid
Per. 9	0.394	0.197	Valid
Per. 10	0.439	0.197	Valid

Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Produk

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan 1 sampai dengan 10 untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} .

Per	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Per. 1	0.431	0.197	Valid
Per. 2	0.554	0.197	Valid
Per. 3	0.319	0.197	Valid
Per. 4	0.313	0.197	Valid
Per. 5	0.386	0.197	Valid
Per. 6	0.491	0.197	Valid
Per. 7	0.494	0.197	Valid
Per. 8	0.334	0.197	Valid
Per. 9	0.616	0.197	Valid
Per. 10	0.359	0.197	Valid

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan 1 sampai dengan 10 untuk variabel kepuasan pelanggan adalah valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} .

2. Uji Reliabilitas

Variabel	r_{ca}	r_{kritis}	Kesimpulan
Kualitas Produk	0.624	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.621	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.668	0,60	Reliabel

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua variabel baik independen ataupun dependen adalah reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{ca} lebih besar dari r_{kritis} .

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04159338
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.044
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 6. Uji Normalitas

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 (0,200 > 0,05), jadi dapat disimpulkan bahwa data pada model regresi terdistribusi secara normal atau tidak mengalami gangguan normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.131	5.214		
X1	.466	.087	.998	1.002
X2	.621	.084	.998	1.002

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 0.10 dan tidak adanya nilai VIF dari variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.12286
Cases < Test Value	49
Cases >= Test Value	51
Total Cases	100
Number of Runs	46
Z	-1.001
Asymp. Sig. (2-tailed)	.317

a. Median

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Jadi dapat

disimpulkan bahwa analisis regresi dalam penelitian ini tidak ada gangguan autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	9.050	2.984	3.032	.003
X1	.073	.054	.061	.952
X2	.183	.058	3.831	.060

a. Dependent Variable: Abs_1

Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai sig. variabel independen lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	3.131	5.214	.600	.550
X1	.466	.087	5.336	.000
X2	.621	.084	7.422	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 10. Uji Regersi Linier Berganda

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,131 + 0,466X_1 + 0,621X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan:

- 1) Konstanta sebesar 3,131 menyatakan bahwa jika kualitas produk dan kualitas pelayanan bernilai 0 (nol), maka kepuasan

pelanggan (Y) nilainya sebesar 3,131

- 2) Koefisien regresi kualitas produk (X_1) sebesar 0,466 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% variabel kualitas produk, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,466 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
- 3) Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,621 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,234 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	23.829	4.660	5.113	.000
X1	.435	.109	4.006	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 11. Uji Parsial X_1 terhadap Y

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,006 > 1,660$) dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	17.698	3.912	4.523	.000
X2	.600	.095	6.343	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 12. Uji Parsial X_2 terhadap Y

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,343 > 1,660$) dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Uji Sumultan (uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama atau simultan.

Model	Sum of Squares	Df	F	Sig.
1 Regression	340.268	2	39.993	.000 ^b
Residual	412.642	97		
Total	752.910	99		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Tabel 13. Uji Simultan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($39,993 > 3,12$) dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

6. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk melihat seberapa besar persentase variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.441	2.06253

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan 0,452 atau sebesar 45,2% sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari pengujian hipotesis (uji t) variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)
2. Hasil dari pengujian hipotesis (uji t) variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)
3. Hasil dari pengujian hipotesis (uji F) variabel kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, 2015, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Sari Kuliah, Satu Nusa.
- Djaslim, Saladin, 2015, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, Cetakan Keempat*, Bandung: Linda Karya.
- Ghozali, Imam, 2015, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali, 2014, *Marketing dan Kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: Caps.
- Hurriyati, Ratih, 2014, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Irfan, Fahmi, 2014. *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*, Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management. Edisi 15, Global Edition*, United Kingdom: Pearson Education.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*, Jakarta: Salemba Empat.
- Maddinsyah, A., Sunarsi, D., Hermawati, R., Pranoto. (2020). Analysis of location selection effect on the user decision that influence the success of the service business of micro, small and medium enterprise (MSME) in bandung timur region. *International Journal of Advanced Science and Technology*. Vol. 29 No. 06
- Pratama, A, 2019. *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Semarak*, 1(3).
- Priansa, Donni J., 2017, *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Bandung: Pustaka Setia.
- Purwanti, P., Sarwani, S., & Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT. Unilever Indonesia. *Inovasi*, 7(1), 24-31.
- Sudarsono, A., & Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Laboratorium Klinik Kimia Farma-Bintaro. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 15(1), 16-26.

- Sugiyono, 2017, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Rina, 2018., *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*, Jurnal Pendidikan dan Ekonomi, Vol. 7, No. 2, Tahun 2018.
- Sumanto, 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunarsi, D. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pendidik (Doctoral dissertation, Universitas Pamulang).
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 21(1).
- Tias dan Mariaty, 2017, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru)*, Jom FISIP, Vol. 4, No. 2, Tahun 2017.
- Tjiptono, Fandy, 2017, *Service Management*. Yogyakarta: ANDI.