

Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode *Servqual* Pada PT. Sinergi Adhikarya Semesta

Muhammad Salahudin¹, *Ade Suryanto², Bayu Nur Kuncoro³, Destiana Putri⁴

^{1,2,3}Teknik Industri, ⁴Sistem Informasi
^{1,2,3,4}Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: ¹Shalahudimuhammad61@gmail.com, ^{2*}ade.ayo@bsi.ac.id, ³kuncorobayu79@yahoo.com,
⁴destiana.dtp@bsi.ac.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
13-10-2023	22-12-2023	22-01-2024

Abstrak - PT Sinergi Adhikarya Semesta adalah perusahaan pengiriman barang yang telah bekerja sama dengan banyak perusahaan besar di bidang perbankan, asuransi dan *e-commerce*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis faktor sebagai teknik analisis datanya, dimana teknik ini digunakan untuk mengelompokkan indikator-indikator pengukuran yang ada dalam alat ukur *service quality* (*Servqual*) sesuai dengan kedekatan masing-masing indikator yang diuji. Penelitian ini menggunakan *SERVQUAL* yang menggunakan 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan untuk perusahaan jasa, yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Perhitungan Nilai Gap Per Dimensi hasil yang didapat menunjukkan bahwa nilai gap per dimensi dengan nilai tertinggi dan keterangan pertama ialah pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai gap sebesar 2,205. Hal ini mengartikan pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sudah memenuhi harapan responden. Perhitungan Nilai Gap Keseluruhan hasil yang didapat menunjukkan bahwa nilai gap keseluruhan sebesar 1,936. Hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality* dari keseluruhan atribut dapat diketahui nilai rata-rata kenyataan pelanggan 4,0656 serta nilai rata-rata Harapan pelanggan sebesar 2,1296 sehingga didapatkan nilai gap positif antara kenyataan perusahaan dan harapan pelanggan 1,936 yang menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan layanan pengiriman PT Sinergi Adhikarya Semesta.

Kata Kunci : Metode *Servqual*, Kepuasan Pelanggan, Jasa pengiriman

Abstract - PT Sinergi Adhikarya Semesta is a freight forwarding company that has worked with many large companies in banking, insurance and *e-commerce*. Data processing in this study uses factor analysis as a data analysis technique, where this technique is used to group measurement indicators in the service quality measuring tool (*Servqual*) according to the closeness of each indicator being tested. This study uses *SERVQUAL* which uses 5 dimensions to measure customer satisfaction for service companies, namely: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, and *Tangible*. *Responsiveness* with a gap value of 2.205. This means that the *Responsiveness* dimension has met the expectations of the respondents. Calculation of the Gap Value The overall results obtained show that the overall gap value is 1.936. The results of calculations using the *Service Quality* method from all attributes can be seen that the average value of customer reality is 4.0656 and the average value of customer expectations is 2.1296 so that a positive gap value is obtained between the company's reality and customer expectations 1,936 which shows that the customer is satisfied with PT Sinergi Adhikarya Semesta's delivery service

Keywords: *Servqual Method*, *Customer Satisfaction*, *Services Delivery*

PENDAHULUAN

Transaksi penjualan dari berbagai macam toko yang berada pada satu zona yang sama untuk berdagang, tetapi *marketplace* memberikan layanan ke para penjual untuk berdagang secara online melalui koneksi internet. *Marketplace* disini akan memberi pembeli lebih, seperti promosi pasar lebih banyak, melalui media internet barang-barang yang

diperjualkan mampu dilihat oleh konsumen dari seluruh penjuru dunia, tidak melihat kendala seperti waktu dan lokasi (Pranitasari & Sidqi, 2021). Mutu layanan dalam usaha memberikan keinginan dan keperluan konsumen dan juga tepatnya penyampaian untuk menjaga keseimbangan asa pelanggan, faktor penting dalam pasar, sehingga memahami kebutuhan mereka harus diperhatikan. Hal ini



meningkatkan kebutuhan akan pergerakan produk yang cepat, memberi dampak bahwa bisnis online ketergantungan oleh jasa pengiriman untuk mengantar produk pesanan cepat serta akurat. Setiap perusahaan dalam industri ini harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar tetap kompetitif.

Satu aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yakni mutu layanan. Mutu layanan yang unggul mampu memberikan sisi kompetitif untuk perusahaan. Mutu layanan dapat menjadi faktor keberhasilan. Apakah mutu layanan produk atau pelayanan bergantung pada konsistensi perusahaan. Jenis layanan ini diakui sebagai layanan yang bermutu dan memuaskan. Asa para konsumen tersebut tergambarkan dalam layanan yang prima, ramah dan sopan, akurasi waktu dan kecepatan, merupakan poin utama yang diharapkan konsumen. Alhasil, kualitas layanan menjadi sorotan utama perusahaan dikarenakan mampu menghasilkan kepuasan pelanggan. Hasil *review* dari konsumen terhadap mutu layanan jasa pengiriman pada PT. Sinergi Adhikarya Semesta, beberapa pelayanan yang memuaskan seperti pengiriman paket datang tepat waktu, produk kiriman pembeli dapat dilacak dengan baik sehingga konsumen bisa memantau paketnya, dan sangat ramah petugas selama memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan analisis faktor sebagai teknik analisis datanya, dimana teknik ini digunakan untuk mengelompokkan indikator-indikator pengukuran yang ada dalam alat ukur *service quality* (Servqual) sesuai dengan kedekatan masing-masing indikator yang diuji. Penelitian ini menggunakan *SERVQUAL* yang menggunakan 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan untuk perusahaan jasa, yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Perhitungan Nilai Gap Per Dimensi hasil yang didapat menunjukkan bahwa nilai gap per dimensi dengan nilai tertinggi dan keterangan pertama ialah pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai gap sebesar 2,205. Hal ini mengartikan pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sudah memenuhi harapan responden.

Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan sebelum kuesioner disebarkan kepada 50 responden, untuk penelitian ini dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan (*SERVICE QUALITY SERVQUAL*), yaitu. *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Dimana untuk dimensi *tangible* terdapat 5 atribut pernyataan, dimensi *reliability* terdapat 5 atribut pernyataan, dimensi *responsiveness* terdapat 5 atribut

pernyataan, dimensi *assurance* terdapat 5 atribut pernyataan, dan pada dimensi *emphaty* terdapat 5 atribut pernyataan. Kuesioner yang telah disusun kemudian akan disebarkan ke responden yang berhubungan dengan PT. Sinergi Adhikarya Semesta seperti pelanggan. Kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini meliputi data profil responden dan persepsi responden yang terkait dengan layanan kepuasan seperti harapan serta kenyataan. Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini ialah sebanyak 50 responden. Data diri responden yang berpartisipasi mengisi kuesioner terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Berikut merupakan data responden yang diperoleh melalui kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.1 Informasi Data Diri Responden

NO	Data responden	Kategori	jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	26
		Perempuan	24
		Total	50
2	Usia	20-25 Tahun	42
		26-30 Tahun	5
		>30 Tahun	3
		Total	50
3	Pekerjaan	Wiraswasta	35
		PNS	1
		Mahasiswa	14
		Total	50

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan tabel data diri responden diatas dapat diketahui kesimpulan dari kategori responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada perempuan dengan jumlah responden sebanyak 26 responden sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 24 responden. Kategori usia pada data diri responden terbagi dalam tiga klasifikasi, usia responden terbanyak adalah pada usia rentang 20 – 25 tahun dengan jumlah sebanyak 42 responden. Dalam kategori pekerjaan terbanyak ialah bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah sebanyak 35 responden.

Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan proses transformasi data mentah menjadi informasi yang dapat digunakan. Proses pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS 16.0 untuk uji validitas dan reliabilitas serta menggunakan *Microsoft Excel* untuk perhitungan Gap setiap dimensi. Berikut merupakan pengolahan data dalam analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan di PT. Sinergi Adhikarya Semesta.

Uji validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik Pearson Correlation yang dihitung dengan menggunakan bantuan dari program SPSS. Item pertanyaan dinyatakan valid jika

mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil dari uji validitas dengan metode *Pearson Correlation*. Berdasarkan hasil uji validitas dibawah dapat diketahui bahwa data yang dibagikan terhadap responden sudah valid dan sudah sesuai dengan data yang dibutuhkan. Banyaknya sampel data adalah 50 responden dengan presentase valid sebesar 100%. Hasil uji validitas diatas membuktikan bahwa sudah tepat untuk digunakan dalam penelitian. Pernyataan kuesioner dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} skor total setiap pernyataan lebih besar dari nilai tabel. Nilai r_{tabel} pada penelitian ini sebesar 0,2787 yang didapatkan dari nilai df sebesar 48 pada tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05. Nilai df sebesar 48 didapatkan dari jumlah *sample* sebesar 50 kemudian dikurang 2. Berdasarkan kriteria dibawah, maka uji validitas dari setiap atribut pernyataan kuesioner dapat diketahui.

Tabel IV.2 Uji Validitas Data Hasil Kuesioner

No	Pernyataan	r hitung		r tabel	Ket
		Harapan	Kenyataan		
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Tersedianya fasilitas penunjang kenyamanan pelanggan (kursi, televisi, AC, toilet, majalah dll)	0,473	0,536	0,2787	Valid
2	Ketersediaan lahan parkir yang cukup luas di PT. SAS	0,431	0,673	0,2787	Valid
3	Para karyawan kantor cabang PT Singeri Adhikarya Semesta berpakaian bersih dan rapih	0,488	0,677	0,2787	Valid
4	Kondisi ruang tunggu pelanggan kantor cabang PT Sinergi Adhikarya Semesta bersih dan rapi	0,546	0,480	0,2787	Valid
5	Tampilan dan interior bangunan dikantor cabang PT Sinergi Adhikarya Semesta menarik	0,590	0,780	0,2787	Valid

Reliability (Kehandalan)						
1	Para Karyawan di PT SAS mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	0,603	0,723	0,2787		Valid
2	Para Karyawan PT. SAS memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan	0,534	0,553	0,2787		Valid
3	Pengiriman paket yang dilakukan oleh PT SAS selalu tepat waktu dan sesuai janji yang diberikan	0,581	0,615	0,2787		Valid
4	PT SAS memiliki ketersedianya sistem untuk tracking (pelacakan posisi barang) yang dapat diakses oleh pelanggan	0,574	0,706	0,2787		Valid
5	PT SAS memiliki ketersedianya macam-macam pengepakan (<i>packing</i>) barang/paket cargo	0,523	0,502	0,2787		Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)						
1	Apakah Karyawan PT SAS mampu melayani pelanggan secara cepat	0,533	0,246	0,2787		Valid
2	Apakah Karyawan PT SAS mampu mengatasi keluhan yang dihadapi pelanggan	0,512	0,530	0,2787		Valid
3	Apakah Karyawan PT SAS sangat tanggap terhadap	0,507	0,492	0,2787		Valid

	permintaan pelanggan				
4	Apakah Karyawan PT SAS selalu bersedia membantu menyelesaikan masalah pelanggan	0,499	0,732	0,2787	Valid
5	Apakah Karyawan PT SAS cepat merespon pelanggan yang datang dan memberikan informasi secara tepat	0,471	0,866	0,2787	Valid
Assurance (Jaminan)					
1	Apakah Karyawan PT. SAS ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	0,515	0,697	0,2787	Valid
2	PT. SAS Memberikan ganti rugi atau Money Back Guaranty (MBG) pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur perusahaan	0,494	0,639	0,2787	Valid
3	PT SAS selalu menerima setiap keluhan dan klaim yang diajukan pelanggan diterima dan diselesaikan oleh perusahaan	0,506	0,754	0,2787	Valid
4	Apakah karyawan PT SAS selalu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.	0,568	0,782	0,2787	Valid

5	PT SAS selalu menjamin keamanan barang yang dikirimkan tidak rusak ataupun hilang serta tiba dalam kondisi baik/sama seperti saat barang tersebut dikirimkan	0,583	0,713	0,2787	Valid
Emphaty (Empati)					
1	Para karyawan PT SAS selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	0,498	0,624	0,2787	Valid
2	Para karyawan PT SAS dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan.	0,539	0,601	0,2787	Valid
3	Para karyawan PT SAS dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan.	0,639	0,65	0,2787	Valid
4	Para karyawan PT SAS memberikan perhatian baik secara personal maupun individu terhadap pelanggan	0,553	0,731	0,2787	Valid
5	Para karyawan PT SAS mengerti/mengetahui keinginan para pelanggan	0,553	0,556	0,2787	Valid

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Uji Reliabilitas Data Kuisioner

Uji reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrument yang mengukur suatu konsep yang menghasilkan indeks sejauh mana suatu alat ukur

dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas kuesioner kenyataan.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	25

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Gambar IV.1

Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner Kenyataan

Berdasarkan *Output Reliability Statistics* terdapat *Cronbach's Alpha* dan *N of Items*, Berdasarkan hasil *output Cronbach's Alpha* yang didapatkan adalah 0,936 dengan demikian hasil dari reliabilitas ini dikatakan reliabilitas atau dapat dipercaya, dikarenakan hasil dari *output* tersebut dinyatakan bahwa nilai alpha 0,936 lebih besar dari 0.6. Selanjutnya hasil *output* diatas terdapat *N of Items* yaitu banyaknya data pernyataan atau item yang dibuat atau diolah pada uji reliabilitas ini terdapat 25 data.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	25

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Gambar IV.2 Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner Harapan

Berdasarkan *Output Reliability Statistics* terdapat *Cronbach's Alpha* dan *N of Items*, Berdasarkan hasil *output Cronbach's Alpha* yang didapatkan adalah 0,901 dengan demikian hasil dari reliabilitas ini dikatakan reliabilitas atau dapat dipercaya, dikarenakan hasil dari *output* tersebut dinyatakan bahwa nilai alpha 0,901 lebih besar dari 0.6. Selanjutnya hasil *output* diatas terdapat *N of Items* yaitu banyaknya data pernyataan atau item yang dibuat atau diolah pada uji reliabilitas ini terdapat 25 data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perhitungan Nilai GAP Per Atribut Pernyataan

Perhitungan nilai *gap* per atribut pernyataan merupakan perhitungan yang didapatkan dari selisih antara nilai rata-rata kuesioner kenyataan responden dengan nilai rata-rata harapan responden yang akan menunjukkan sejauh mana pihak PT. Sinergi Adhikarya Semesta telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan responden. Berikut ialah Tabel IV.3 Perhitungan Nilai *Gap* Per Atribut Pernyataan.

2. Perhitungan Nilai Gap Per Dimensi

Perhitungan nilai *gap* per dimensi merupakan perhitungan yang didapatkan dari selisih antara nilai rata-rata per dimensi pada kuesioner kenyataan responden dengan nilai rata-rata per dimensi pada kuesioner harapan responden yang akan menunjukkan sejauh mana pihak PT.Sinergi Adhikara Semesta telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan responden. Nilai *gap* per dimensi ini akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran dari kelima dimensi tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ialah Tabel IV.4 Perhitungan Nilai *Gap* Per Dimensi. Perhitungan Nilai *Gap* Keseluruhan

Perhitungan nilai *gap* keseluruhan merupakan perhitungan yang didapatkan dari besarnya nilai rata-rata pada tiap dimensi yang apa dikuesioner kenyataan dengan nilai rata-rata pada tiap dimensi yang ada dikuesioner harapan responden. Nilai *gap* keseluruhan ini akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran dari kelima dimensi tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ialah Tabel 4.5 Perhitungan Nilai *Gap* Keseluruhan.

Tahap identifikasi. yang sangat diharapkan, sehingga mengurangi kemungkinan kecelakaan yang terjadi pada perusahaan. Penentuan pengendalian risiko terhadap aktivitas proses produksi jahe bubuk yaitu: dengan mengganti APD pekerjaan seperti: sarung tangan *safety* yang awalnya dari kain diganti dengan sarung tangan *safety* kain atau karet agar tidak terkena alat pemotong serta menjaga kualitas produksi dan menggunakan pakaian *safety*, *safety shoes* dan harus ditemani 1 atau 2 orang serta dapat lebih berhati-hati dalam melakukan proses produksi. Berikut merupakan usulan tabel tindakan perbaikan:

Tabel IV.5 Perhitungan Nilai *Gap* Keseluruhan

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Ket
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	3,952	2,112	1,84	Memenuhi harapan
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4,112	2,132	1,98	Memenuhi harapan
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,124	2,072	2,052	Memenuhi harapan
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,052	2,036	2,016	Memenuhi harapan
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	4,088	2,296	1,792	Memenuhi harapan
	Rata-Rata	4,066	2,130	1,936	

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan Tabel IV.5, bahwa perhitungan nilai gap keseluruhan yang didapat sebesar 1,936. Hal ini mengartikan pada nilai gap keseluruhan yang positif, bahwa apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT.Sinergi Adhikarya Semesta sudah sepenuhnya terpenuhi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam mengukur kualitas pelayanan jasa pengiriman pada PT Sinergi Adhikarya Semesta, maka dapat diambil kesimpulan-kesimpulan berikut ini : Hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality* dari keseluruhan atribut dapat diketahui

1. Nilai rata-rata kenyataan pelanggan 4,066
2. Serta nilai rata-rata Harapan pelanggan sebesar 2,130 sehingga didapatkan nilai gap positif antara kenyataan perusahaan dan harapan pelanggan 1,936 yang menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan layanan pengiriman PT Sinergi Adhikarya Semesta

REFERENSI

- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136.
<https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41–62.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.
<https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Putri, A., Qur'aini, S., Tukan, M., Tutuhaturunewa, A., & CNN Indonesia. (n.d.). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA ANTAR BARANG DI PT JNE KANTOR CABANG UTAMA AMBON DENGAN METODE SERVQUAL. 2(1), 2022.
- Tech in Asia ID. (2023). [Update] Data Logistik Indonesia: Pangsa Pasar, Potensi, Investasi, dan Lainnya. Tech in Asia ID.
<https://id.techinasia.com/data-logistik-indonesia-lengkap>
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1–9.
- Ahistasari, A. s., Histiari, A. R., & Sarfunin, N. Y. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Di RH SOQ. *Jurnal Teknik Industri*, 48-57.
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 498.
- Artha, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kopi Lain Hati Cabang Deltasari. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-15.
- Asrida, P. D. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal IKIP Bali*.
- Asrida, P. D. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Swalayan Ayu Nadi Panjer. *Jurnal IKIP Bali*, 1907-3232.
- Hariyono. (2023). Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ketupat Kandangan Di Banjarmasin. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 1-9.
- Indasari. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I., & Muhammad. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 25-31.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Maria. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Emba*, 44-45.
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 1-11.
- milawaty, H., & Tambunan, L. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Jaminan asuransi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah sakit X Tangerang Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*.
- Pamungkas, R. P., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Gojek Di Pandaan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM). *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*.

- Setiawan, A., Rizkiana, C., & Widyakto, A. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Study Pada Fotocopy Lancar Baru Semarang. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 243-253.
- Setyorini, A. D., Wiguna, I. G., & Putra, K. T. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Logistik Di Era New Normal Studi Kasus Pada Pengguna Id Express. *Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi*, 442-451.
- Sumarwan, Ujang, & Tjiptono, F. (2018). Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen. Bogor: IPB Press.
- Sudrajad, & Andayani, N. R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pt Ramajaya Copier. *Journal of Applied Business Administration*, 119-131.
- Sujadi, D., & Ridayanti, N. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Kabupaten Badung. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 104-120.
- Utami, A. A., & Gunadi, W. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Indihome Fiber Di Daerah Lubang Buaya Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah M-Progress*.
- Waluyowati, N. P. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggancoffee Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1.