

## Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (Study Kasus di Cafe Wachito)

Mochammad Imam Mashuri<sup>1</sup>, Ribangun Bamban Jakaria<sup>2</sup>, Tedjo Sukmono<sup>3</sup>, Boy Ismaputra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Jl. Raya Gelam No. 250, Pagerwaja, Gelam Kec. Buduran Kab. Sidoarjo, Jawa Timur 61271

Email: [ahungmashuri@gmail.com](mailto:ahungmashuri@gmail.com), [ribangunbz@umsida.ac.id](mailto:ribangunbz@umsida.ac.id), [thedjoss@umsida.ac.id](mailto:thedjoss@umsida.ac.id),

[boyismaputra74@gmail.com](mailto:boyismaputra74@gmail.com)

### ABSTRAK

Dengan banyaknya bisnis kuliner yang menjamur, dimungkin tingkat persaingan yang terjadi sangatlah ketat. karena itu segala upaya dilakukan oleh pemilik dalam upaya mempertahankan pelanggan. karenanya memberikan sentuhan dengan memberi ciri setiap usaha serupakan suatu kenisciaan. hal ini, agar usaha yang dijalankan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tidak berpindah. penelitian ini dilakukan di café wachito yang bertujuan untuk mengetahui tinggan kepuasan pelanggan terhadap harga, kualitas produk dan kualitas layanan. metode yang digunakan dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian variabel Fasilitas dan Harga memberikan pengaruh yang positif secara signifikan sebesar 66.5% terhadap kepuasan konsumen pelanggan Wachito di Sidoarjo, nilai signifikansi. Artinya bahwa kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui harga, kualitas produk dan kualitas layanan. Sehingga kualitas pelayanan dan Mempengaruhi intensitas kunjungan yang lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada pelanggan.

**Kata kunci:** Kepuasan, Loyalitas, harga, SEM

### ABSTRACT

With so many culinary businesses mushrooming, it is possible that the level of competition that is happening is very tight. therefore, every effort is made by the owner in an effort to retain customers. therefore, giving a touch by characterizing each business is like a necessity. this, so that the business being carried out gives satisfaction to customers and does not move. This research was conducted at Café Wachito which aims to determine the level of customer satisfaction with price, product quality and service quality. the method used is by using Structural Equation Modeling (SEM). The results of the research on the Facility and Price variables have a significantly positive effect of 66.5% on customer satisfaction of Wachito customers in Sidoarjo, a significant value. This means that customer satisfaction and customer satisfaction can be created through price, product quality and service quality. So that the quality of service and affect the intensity of visits are stronger so that improving the quality of service must be customer oriented.

**Keywords:** Satisfaction, Loyalty, price, SEM

### Pendahuluan

Di era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Setiap bisnis yang bersaing memaksimalkan keuntungan sesuai dengan tujuannya Yang mana yang dibutuhkan. Tidak dapat disangkal bahwa dunia terus berubah. Jadi tidak Selain beradaptasi dengan perubahan pasar, ada kata kunci lain Persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat, dan kepuasan konsumen menjadi Persyaratan penting yang harus dipenuhi oleh semua perusahaan besar dan Tingkat usaha kecil agar dapat bersaing di pasar. Permintaan konsumen Kualitas tinggi, harga yang wajar dan pelayanan yang baik, Mengharuskan produsen dan pemasar bersaing untuk memberikan nilai lebih [1]–[5].

Bisnis makanan atau lebih sering di kenal dengan sebutan kuliner merupakan salah satu bisnis yang bisa di bilang sangat pesat perkembangannya. Sudah banyak pengusaha yang mendapat keuntungan yang bisa di bilang banyak. Di era modern seperti skarang ini banyak orang lebih memilih masakan yang siap saji atau biasa di kenal dengan sebutan fast food. Karena menurut mereka lebih efisien dan mudah di dapat serta cepat penyajiannya. Serta orang juga senang sekali untuk pergi ngkrong bareng temanya disuatu cafe.

Pada umumnya cafe di era sekarang lagi viral dan juga banyak sekali pesaingnya dan juga peminatnya. Selain produk makanan berat maupun makanan cepat saji yang disajikan. Disana juga terdapat pemandangan yang tidak kalah menarik untuk dilihat. Sehingga itu menjadi pemicu utama untuk konsumen berkunjung di cafe tersebut.

Wachito adalah salah satu cafe yang ada di Sidoarjo. Tepatnya di desa Lebo kecamatan Sidoarjo. Dari mulai pembukaan di awal tahun 2020 tempat itu ramai sekali pengunjung. Hampir setiap hari jalanan sekitar macet dikarenakan motor dan juga mobil yang siloh berganti untuk parkir. Jika dihari *weekend* sudah tidak ada celah untuk datang, konsumen harus berebut tempat duduk dan juga mengantri panjang di meja pemesanan makanan.

Namun seiring berjalanya waktu sampai sekarang di tahun 2022 mulai bermunculan bisnis yang sama. Hal tersebut ditandai dengan berdirinya bisnis cafe serupa di lokasi sekitar. Dalam segi pelayanan dan harga yang diberikan pun bervariasi, sehingga akan terlihat unggul bagi setiap pembisnis cafe yang ada. Hal inilah yang membuat pihak pengelola cafe Wachito sebaiknya harus membuat strategi yang mampu berkompetisi pada bidangnya.

Dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang sama, sebuah bisnis usaha harus mengetahui *factor* apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumennya supaya bisa melakukan perbaikan serta inovasi baru yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen setelah melakukan belanja maupun transaksi di cafe Wachito. Dikarenakan banyak nya pelanggan maka secara otomatis akan membuka peluang potensi terjadinya keluhan atau ketidakpuasan. Ada berbagai penyebab mengapa konsumen mengeluhkan layanan yang diberikan. Hal tersebut meliputi layanan *waiters* yang kurang maksimal, ketidakramahan, terjadinya *Cancel* orderan akibat banyaknya nomor antrian serta berbagai faktor ketidaknyamanan lain nya.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen. Memuaskan konsumen merupakan salah satu tujuan perusahaan untuk mencapai profitabilitas. Apakah konsumen adalah orang yang paling penting dalam perusahaan. Salah satu yang mempengaruhi kepuasan pada konsumen yaitu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan [6]. Selain adanya kepuasan pada konsumen perusahaan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan.

Kualitas layanan adalah salah satu cara kerja dari sebuah perusahaan yang berusaha mengadakan sebuah perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang telah dihasilkan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam ketepatan penyampainya dalam mengimabangi harapan konsumen[7].

Oleh karena itu, penelitian akan dilakukan untuk mengukur bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini metode yang akan digunakan dalam memperoleh data adalah dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) . SEM merupakan teknik analisis multivariat yang dibangun berdasarkan teori yang mendukung penelitian. Permodelan ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara konstruk kualitas layanan,kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen.

## Metode Penelitian

Penelitian ini bertempat di café wachito beralamatkan di JL. KH Ahmad Dahlan No. 3 Leboh Kec. Sidoarjo. Untuk meneliti pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe wachito. Untuk melaksanakan kegiatan penelitian kali ini selama lima bulan. Penelitian yang akan dilakukan disini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah semua pelanggan/konsumen cafe Wachito, Populasi dalam penelitian ini bersifat tidak terbatas karena jumlah konsumen di cafe Wachito yang tidak bisa dihitung berapa jumlah pastinya. Maka untuk menentukan sampel yang ingin diteliti menggunakan rumus Cochran. dari populasi sebanyak 100 responden. Untuk dapat memperoleh data-data yang dibutuhkan maka digunakan beberapa metode, adapun metode yang digunakan yaitu data primer dan data skunder. Penelitian ini juga menggunakan skala pengukuran likert. Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan dan kecermatan suatu indikator penelitian dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel dalam melakukan pengukuran, supaya data yang diperoleh sesuai dengan yang ada. Uji reabilitas adalah uji kehandalan alat ukur yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dan hasil suatu pengukuran dapat diandalkan atau di percaya, maka dibutuhkan alat ukur yang realible. Setelah dilakukan uji validitas maupun uji reabilitas selanjutnya data akan di analisa menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) untuk mengetahui tingkat perbedaan antara prepepsi konsumen tentang layanan yang telah di rasakan dengan harapan konsumen akan layanan dari penyedia layanan[8], [9].

## Hasil Dan Pembahasan

### Gambaran Umum

Subjek penelitian kepuasan konsumen pada pelayanan di Wachito Sidoarjo adalah konsumen yang mengunjungi café yang bersedia mengisi kuesioner secara sukarela. Setelah proses pengumpulan data, jumlah responden diperoleh sebanyak 46.



**Jenis Kelamin**

Pada penelitian ini, presentase jenis kelamin responden ditunjukkan pada tabel 1

**Tabel 1.** Presentase jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	26	56%
Perempuan	20	44%

Pada tabel diatas, responden laki-laki didapatkan sebanyak 27 atau 56%, responden perempuan didapatkan sebanyak 19 atau 44%.

**Usia**

Pada penelitian ini, usia responden memiliki beragam rentan usia yang berbeda. Kategori usia responden ditunjukkan pada tabel 4.2. Presentase usia 19 tahun yakni 7%, usia 20 tahun 2%, usia 21 tahun 4%, usia 22 tahun 13%, usia 23 tahun 13%, usia 24 tahun 15%, usia 25 tahun 20%, usia 26 tahun 7%, usia 27 tahun 13%, usia 28 tahun 4%, dan usia 29 tahun 2%. Presentasi usia ditunjukkan pada tabel 2.

**Tabel 2.** Presentase usia

Usia	Jumlah	Presentase
19	3	7%
20	1	2%
21	2	4%
22	6	13%
23	6	13%
24	7	15%
25	9	20%
26	3	7%
27	6	13%
28	2	4%
29	1	2%

**Pendidikan**

Presentase pendidikan terakhir yang didapatkan dari responden ditunjukkan pada tabel 3. Pendidikan terakhir SMA sebanyak 9 atau 20%, SMK sebanyak 16 atau 35%, dan pendidikan terakhir S1 sebanyak 21 atau 45%.

**Tabel 3** Presentase pendidikan terakhir

	Jumlah	Presentase
SMA	9	20%
SMK	16	35%
S1	21	21%

**Uji Reliabilitas dan Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Pearson* SPSS 24.0. Berdasarkan hasil analisis, instrumen Fasilitas, Harga, dan Kepuasan Konsumen dikatan valid karena memenuhi uji *Pearson Correlation*. Ketiga instrumen tersebut memiliki nilai Sig (2-tailed) kurang dari 0,05 dan korelasi pearson bernilai positif. Hasil uji validitas ditunjukkan tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil analisis uji validitas

		Fasilitas (X <sub>1</sub> )	Harga (X <sub>2</sub> )	Kepuasan Konsumen (Y)
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	<i>Pearson Correlation</i>	1	0.677	0.782
	Sig (2-tailed)	-	0.000	0.000
Harga (X <sub>2</sub> )	<i>Pearson Correlation</i>	0.677	1	0.700
	Sig (2-tailed)	0.000	-	0.000
Kepuasan Konsumen (Y)	<i>Pearson Correlation</i>	0.782	0.700	1
	Sig (2-tailed)	0.000	0.000	-

Pada penelitian ini menggunakan nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada SPSS 24.0. Hasil uji reliabilitas instrumen Fasilitas ( $X_1$ ) menunjukkan nilai 0.888, uji reliabilitas instrumen Harga ( $X_2$ ) menunjukkan nilai 0.684, dan instrumen Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) menunjukkan nilai 0.922. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil analisis uji reliabilitas

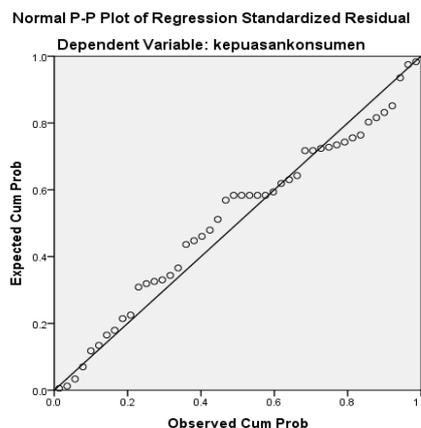
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah aitem
Fasilitas ( $X_1$ )	0.888	6
Harga ( $X_2$ )	0.684	4
Kepuasan Konsumen ( $Y$ )	0.922	8

**Uji Asumsi Klasik**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen Wachito café Sidoarjo. Sebelum melakukan uji analisis data, peneliti diharuskan melakukan uji asumsi terlebih dahulu agar dapat menentukan teknik analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , terhadap variabel  $Y$ . Uji asumsi yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas.

**Uji Normalitas**

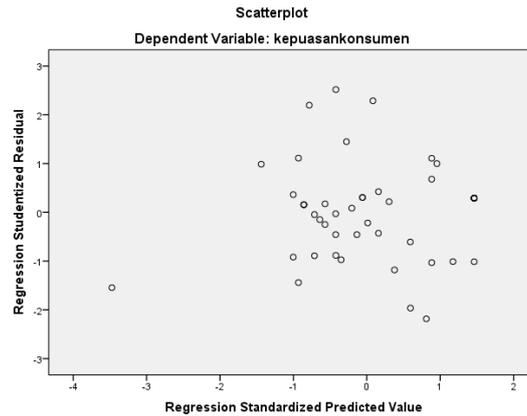
Uji normalitas diperlukan untuk mengetahui distribusi data pada dalam suatu penelitian. Persebaran data disebut dikatakan normal apabila data menunjukkan kurva simetris, dimana frekuensi data dalam jumlah banyak pada bagian tengah dan frekuensi data dalam jumlah sedikit pada nilai-nilai ekstrim [10]. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1, pada gambar tersebut menunjukkan kurva simetris dan persebaran data cenderung mendekati garis lurus.



**Gambar 1** Hasil Uji Normalitas

**Uji Heteroskedastisitas**

Hasil heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik scatterplot apakah persebaran data yang dihasilkan acak atau memiliki pola. Jika persebaran data yang dihasilkan adalah acak dan menyebar diatas dan dibawah atau di sekitar angka 0 serta tidak memiliki pola, maka dapat disimpulkan bahwa persebaran data menunjukkan homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas [11].



**Gambar 2.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa pada uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini titik-titik tersebar secara acak disekitar angka 0 dan tidak memiliki pola tertentu. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi asumsi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

**Uji Linearitas**

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antara dua variabel yang diuji dalam penelitian memiliki hubungan yang linear. Linearitas mengacu pada hasil analisis data pada scatterplot, dimana data membentuk suatu garis lurus [12]. Hasil data uji linearitas pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 6.

**Tabel 6** Hasil Uji Linearitas

		<b>Sig.</b>
Fasilitas (X <sub>1</sub> ) * Kepuasan Konsumen (Y)	<i>Linearity</i>	0.000
	<i>Deviation from linearity</i>	0.674
Harga (X <sub>2</sub> ) * Kepuasan Konsumen (Y)	<i>Linearity</i>	0.000
	<i>Deviation from linearity</i>	0.241

Berdasarkan hasil tabel 6 nilai Deviation from linearity menunjukkan nilai signifikansi 0.674 > 0.05 pada variabel X<sub>1</sub> dengan variabel Y. nilai Deviation from linearity menunjukkan nilai signifikansi 0.241 pada variabel X<sub>2</sub> dengan variabel Y. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Fasilitas dengan Kepuasan konsumen, variabel Harga dengan Kepuasan konsumen karena nilai signifikansi lebih dari 0,05.

**Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah analisis regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas (X). Tidak terjadi gejala multikolinearitas atau tidak ada korelasi diantara variabel independen atau variabel bebas merupakan hasil analisis regresi yang baik. Nilai toleransi yang muncul merupakan indikator seberapa besar variabel independen yang ditentukan tidak dijelaskan oleh variabel independen yang lain. Jika nilai toleransi lebih dari 0.10 maka tidak terjadi multikolinearitas dalam analisis regresi [13].

**Tabel 7.** Hasil Uji Multikolinearitas

	<b>Sig.</b>	<b>Collinearity Tolerance</b>	<b>Statistic VIF</b>
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	0.000	0.541	1.847
Harga (X <sub>2</sub> )	0.012	0.541	1.847

Hasil tabel 7 menunjukkan hasil nilai toleransi 0.541, nilai tersebut memenuhi uji asumsi karena tidak terjadi adanya multikolinearitas.

**Hasil Analisis Regresi Ganda**

Analisis regresi ganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel independen (X<sub>1</sub>) dan (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) [9], [14]–[18]. Hasil analisis regresi ganda dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 8.** Hasil Uji Regresi

<i>Summary</i>		
<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Sig.</i>
0.815 <sup>a</sup>	0.665	0.000
<i>Anova</i>		
	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	42.675	0.000 <sup>b</sup>

Hasil analisis yang ditunjukkan tabel diatas, dua variabel independen memiliki nilai *R Square* 0.665 dan nilai signifikansi 0.000. Hasil diatas dapat diartikan bahwa variabel Fasilitas dan Harga memberikan pengaruh sebesar 66.5% terhadap variabel kepuasan konsumen. Nilai signifikansi menunjukkan angka  $0.000 < 0.05$ , sehingga dapat diartikan bahwa variabel Fasilitas dan Harga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel Fasilitas dan Harga memberikan pengaruh positif yang signifikan sebesar 66.5% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan 33.5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh [7], hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh [19] menunjukkan hasil adanya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial. Hasil penelitian dari [20] dan [21] menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen [22].

Kualitas produk dan kualitas layanan merupakan hal yang penting bagi pemilik resto atau café untuk memengaruhi kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas produk dan kualitas pelayanan yang memuaskan konsumen, maka harga akan mempengaruhinya pula. Oleh karena itu, bila harga yang ditetapkan oleh pemilik resto atau café tidak sesuai dengan kepuasan konsumen maka akan terjadi penurunan atau rendahnya kepuasan konsumen terhadap café [23]–[25].

### Daftar Pustaka

- [1] N. Arianty, "Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung," *J. Ilm. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 16, no. 2, 2016.
- [2] M. R. Fadillah, M. R. Sacky, R. Nurraudah, and F. Yuamita, "Pembuatan Media Pembelajaran Dalam Bentuk Peta 3D Bagi Penyandang Tunagrahita Dilengkapi dengan Arduino Uno," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 312–321, 2022.
- [3] A. Dewangga and S. Suseno, "Analisa Pengendalian Kualitas Produksi Plywood Menggunakan Metode Seven Tools, Failure Mode And Effect Analysis (FMEA), Dan TRIZ," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 3, pp. 243–253, 2022.
- [4] N. Kholis, Y. Pratama, H. Tokomadoran, and V. G. Puspita, "Perancangan Kursi Roda Ergonomis Untuk Penunjang Disabilitas," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 267–276, 2022.
- [5] L. M. M. Ramdani, A. Z. Al Farity, and A. Z. Al Faritsy, "Analisis Pengendalian Kualitas Pada Produksi Base Plate R-54 Menggunakan Metode Statistical Quality Control Dan 5S," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. II, pp. 85–97, 2022.
- [6] M. El Fikri, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan," *Jumant*, vol. 9, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [7] J. E. Panjaitan and A. L. Yuliaty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]," *DeReMa (Development Res. Manag. J. Manaj.)*, vol. 11, no. 2, pp. 265–289, 2016.
- [8] A. Anastasya and F. Yuamita, "Pengendalian Kualitas Pada Produksi Air Minum Dalam Kemasan Botol 330 ml Menggunakan Metode Failure Mode Effect Analysis (FMEA) di PDAM Tirta Sembada," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. I, pp. 15–21, 2022, doi: <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i1.4>.
- [9] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022.

- [10] T. H. Koestanto and T. Yuniati, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya," *J. Ilmu Ris. Manaj.*, vol. 3, no. 10, pp. 1–18, 2014.
- [11] N. M. Iskandarsyah and S. Utami, "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Murah di Hadrah Property," *J. Ilm. Mhs. Ekon. Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 129–141, 2017.
- [12] E. N. Istiatin, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. ramayana motor sukoharjo," *J. Paradig. Univ. Islam Batik Surakarta*, vol. 13, no. 01, p. 115736, 2015.
- [13] M. Munawir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi," *J. Istiqro*, vol. 4, no. 2, pp. 204–215, 2018.
- [14] F. S. Lubis, A. U. Afifah, and S. Suherman, "Strategi Pengembangan Usaha Tunas Jaya Paving dengan Metode BCG dan Evaluasi Price Strategy," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 254–266, 2022.
- [15] M. A. Wagiman and F. Yuamita, "Analisis Tingkat Risiko Bahaya Kerja Menggunakan Metode Hazard (Hazard And Operability) Pada PT Madubaru PG/PS Madukismo.," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 277–285, 2022.
- [16] M. R. Yuriandhan, A. Z. Yamani, and H. Q. Karima, "Implementasi E-Sales Berbasis Open Source Sebagai Transformasi Dan Efisiensi Proses Bisnis (Studi Kasus Penjualan Lokal Pt Perkebunan Tambi)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 322–333, 2022.
- [17] L. B. Hakim and F. Yuamnita, "Identifikasi Risiko Ergonomi Pada Pekerja Percetakan Aluminium: Studi Kasus Di Sp Aluminium," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 302–311, 2022.
- [18] V. A. Rumate and J. I. Sumual, "Pengaruh Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kelurahan Komo Luar Manado," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 7, no. 3, 2019.
- [19] I. Wardani, "Pengaruh Harga, Free Wifi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Coffee JMP Pahlawan Lamongan," *MELATI STIEKHAD*, vol. 35, no. 2, p. 1, 2020.
- [20] B. Tombeng, F. Roring, and F. S. Rumokoy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 7, no. 1, 2019.
- [21] A. I. Basri, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking," *Bisman (Bisnis dan Manajemen) J. Bus. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–18, 2019.
- [22] A. S. Yafie and Y. Abdillah, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Dalam e-Jurnal Adm. Bisnis Vol*, vol. 35, 2016.
- [23] F. Kurnia, "Analisis Akar Masalah terhadap Kurangnya Minat Dosen Perguruan Tinggi untuk Melanjutkan Studi S3," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 296–301, 2022.
- [24] Y. Nursyanti and A. Nina, "Perencanaan Pengendalian Persediaan Bahan Baku pada Perusahaan Manufaktur dengan Pendekatan Probabilistik," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 333–348, 2022.
- [25] A. Z. Al Faritsy, "Analisis Pengendalian Kualitas Produk Ember Cat Tembok 5kg Menggunakan Metode New Seven Tools:(Studi Kasus: PT. X)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 3, pp. 231–242, 2022.