

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PT. X (PERSERO) PADA PRODUK LAYANAN WIFI DI
KOTA DAN KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna

Memperoleh gelar Sarjana Manajemen

pada Prodi Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH

DIANA AYU KUSUMANINGRUM

NPM : 18.1.02.02.0199

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2023

Skripsi oleh :

DIANA AYU KUSUMANINGRUM

NPM : 18.1.02.02.0199

Judul :

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PT. X (PERSERO) PADA PRODUK LAYANAN WIFI DI
KOTA DAN KABUPATEN KEDIRI“**

Telah disetujui untuk digunakan kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 02 Januari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Dian Kusumaningtyas, M.M.
NIDN. 0703108302



Dodi Kusuma Hadi S., S.H., M.M
NIDN. 0715127402

Skripsi oleh:

DIANA AYU KUSUMANINGRUM

NPM: 18.1.02.02.0199

Judul:

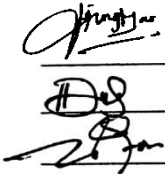
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PT. X (PERSERO) PADA PRODUK LAYANAN WIFI DI
KOTA DAN KABUPATEN KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada tanggal : 10 Januari 2023


Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dian Kusumaningtyas, M.M.
2. Penguji I : Dhiyan Septa Wihara, M.M.
3. Penguji II : Dodi Kusuma Hadi S., M.M.



Mengabui,
Dekan FEB,
Dr. Subagyo, M.M
NIDN: 0717066601



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Diana Ayu Kusumaningrum
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl.lahir : Kediri/ 16 Maret 2000
NPM : 18.1.02.02.0199
Fak : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 18 April 2022

Yang menyatakan



DIANA AYU KUSUMANINGRUM

NPM. 18.1.02.02.019

Motto :

Sukses adalah ketika persiapan dan kesempatan dipertemukan.

Kupersembahkan karya ini buat :

Kedua Orang Tuaku tercinta, Ibu dan Almarhum Bapak yang senantiasa mendoakan anak-anaknya agar selalu bisa menghadapi segala macam cobaan dan rintangan. Tidak lupa kepada kedua saudara kandungku tercinta, Megah Pujacipta, S.Pd. Dan Lusiana Puspitadevi yang selalu memberikan perhatian dan semangat. Suamiku tercinta Afrizal Farchan Dwi Putra, S.Pd. Yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal dan dalam kondisi apapun.

ABSTRAK

Diana Ayu Kusumaningrum : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. X (Persero) pada Produk Layanan WiFi di Kota dan Kabupaten Kediri, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2022.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, pelayanan, kualitas produk, harga, promosi

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa setiap perusahaan pasti menghadapi permasalahan mengenai bagaimana cara memuaskan pelanggan agar produk yang dijual sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan maupun calon pelanggan. Memuaskan pelanggan sangat penting bagi perusahaan karena, pelanggan akan selalu membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dengan produk atau kinerja perusahaan lain. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa dapat menggambarkan tingkat keberhasilan sebuah perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus terus menerus melakukan perbaikan. Agar perusahaan dapat memuaskan pelanggan seperti yang diharapkan, maka perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan, kualitas produk, harga dan promosi yang dilakukan PT. X (Persero) dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 50 pelanggan produk WiFi dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan *software SPSS for windows* versi 25.

KATA PENGANTAR

Bismillah Arrahman Arrahim, menjadi setiap pembukaan dalam awal episode perjalanan keilmuan. Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan rida-Nya yang telah dilimpahkan kepada kita semua. Serta tidak lupa, iringan *sholawat* dan salam semoga selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita Rasulullah Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. X (Persero) pada Produk Layanan WiFi di Kota dan Kabupaten Kediri”**. *Alhamdulillah Rabbil'alamin*, menjadi akhir setiap jawaban doa seorang hamba kepada Rabb-Nya, sehingga penelitian dan penulisan Skripsi selesai dan terwujud. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pola pikir yang ada dari diri penulis, karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis butuhkan agar dapat memperbaiki. Namun penulis memiliki harapan yang besar skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang lebih bermakna untuk semua pihak.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Zainal Afandi, M. Pd. Selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri
2. Dr. Subagyo, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

3. Restin Meilina, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri
4. Ibu Dian Kusumaningtyas, M.M. Selaku dosen pembimbing I yang selalu membimbing penulis.
5. Bapak Dodi Kusuma H S, S.H., M. M. Selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing penulis.

Penulis menyadari, kesalahan dan kekurangan terhimpun pada diri penulis dalam menyusun skripsi ini. Dengan tangan terbuka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru bagi para pembaca.

Kediri, 19 April 2022



DIANA AYU KUSUMANINGRUM
NPM. 18.1.02.02.0199

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	9
BAB I.....	12
PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang	12
B. Identifikasi Masalah	16
C. Pembatasan Masalah	16
D. Rumusan Masalah	16
E. Tujuan Penelitian.....	17
F. Manfaat Penelitian	18
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
b. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
a. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
b. Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
c. Harga	Error! Bookmark not defined.
d. Promosi	Error! Bookmark not defined.
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Teknik Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
2. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Teknik Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4. Koefisien Determinasi <i>Adjusted</i> (R^2)	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Lokasi perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Struktur Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
5. Deskripsi Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Data Variabel	Error! Bookmark not defined.

1. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. Deskripsi Variabel Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
4. Deskripsi Variabel Harga.....	Error! Bookmark not defined.
5. Deskripsi Variabel Promosi	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Pengujian Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3. Koefisien Determinasi Adjusted (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
D. Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji T (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan....	Error! Bookmark not defined.
5. Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan pasti menghadapi permasalahan bagaimana cara memuaskan pelanggan agar produk yang dijual sesuai dengan harapan dan keinginan yang diinginkan. Yang jelas pelanggan akan membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapannya mengenai produk tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan menggambarkan tingkat keberhasilan sebuah perusahaan dalam memasarkan produknya.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2018) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja memenuhi ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan Puspita (2015), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, pelayanan, harga dan promosi.

Perusahaan harus berusaha melakukan perbaikan secara terus menerus atas produk layanan jasa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut. Agar tetap eksis, perusahaan juga harus memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan untuk memenangkan persaingan dengan para kompetitor. Perusahaan sangat perlu menyusun strategi dengan tujuan menciptakan *brand image* bagi pelanggan atau

pengguna produk layanan jasa. Strategi tersebut dapat menjadi pendorong dan petunjuk arah untuk memotivasi perusahaan menciptakan langkah yang lebih kreatif dan inovatif yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

PT. X (Persero) harus menyadari pentingnya kepuasan pelanggan, sesuai dengan penelitian yang dilakukan Puspita (2015) dimana dalam menjalankan aktivitas usaha, perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan dan jaringan harus memperhatikan mengenai masalah analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dimana faktor-faktor tersebut adalah pelayanan, kualitas produk, harga dan promosi. Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Nurrofi (2021). Sebagai satu-satunya BUMN yang bergerak dibidang telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia PT. X (Persero) perlu memperhatikan pelayanan, yaitu menyangkut kesopanan dan keramahan karyawan kepada pelanggan saat melakukan pembelian, jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai harapan pelanggan maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan Maulana (2016) pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Selain pelayanan, kualitas produk juga menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas produk menurut Tjiptono dalam (Kuspriyono, 2016) adalah suatu usaha yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah misalnya apa yang

dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. Kualitas produk layanan PT. X (Persero) khususnya produk WiFi harus memberikan kualitas jaringan yang stabil dan lancar, mengingat banyaknya produk jaringan Wi-Fi perusahaan lain yang semua menawarkan kecepatan jaringan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Majid (2019) variabel kualitas produk mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kepuasan pelanggan.

Yang tidak kalah penting diperhatikan dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan adalah harga. Harga menurut Kotler dan Armstrong dalam jurnal Pertiwi (2016) merupakan jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk memperoleh produk. Dengan harga jual produk yang menarik dan terjangkau atas layanan jasa yang ditawarkan PT. X (Persero) dapat memberikan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kinanti (2019) menyatakan variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan yang tidak kalah penting dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah promosi. Promosi menurut Suryadi dalam jurnal Pertiwi (2016) adalah serangkaian kegiatan untuk mengkomunikasikan, memberi pengetahuan dan menyakinkan orang tentang suatu produk agar ia mengakui kehebatan produk tersebut, membeli dan memakai produk tersebut, juga mengikat pikiran dan perasaannya dalam suatu wujud loyalitas terhadap produk. Dengan jaringan promosi yang luas dan mudah dipahami masyarakat kemungkinan besar akan semakin luas juga yang memakai jaringan WiFi di Kota dan Kabupaten Kediri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Aprianto (2016) hipotesis diterima sehingga disimpulkan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk mengantisipasi terjadinya perubahan pada volume penjualan produk WiFi, PT. X (Persero) harus melakukan penilaian mengenai faktor-faktor apakah yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka perusahaan dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan, melalui produk WiFi yang ditawarkan oleh perusahaan yang dimana pada akhirnya perusahaan dapat meningkatkan volume penjualan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian yang dilakukan Ronal Aprianto, SE, M. Si tahun 2016 menerangkan bahwa pelayanan dan promosi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan Abdulloh Majid tahun 2019 bahwa kualitas produk dan harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tetapi penelitian yang dilakukan Agung Kresnamurti, Suneni dan Ika Febrilia tahun 2019 menyatakan bahwa harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena permasalahan tersebut penulis tertarik untuk membahas dan meneliti tentang **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. X (Persero) pada Produk Layanan WiFi di Kota dan Kabupaten Kediri”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dalam penelitian ini adalah :

1. Karyawan PT. X (Persero) kurang cepat dalam pelayanan menangani masalah jaringan.
2. Produk WiFi PT. X (Persero) sering mengalami gangguan dan jaringan yang lambat.
3. Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas yang diberikan.
4. Promosi yang dilakukan PT. X (Persero) kurang meluas.

C. Pembatasan Masalah

Untuk mendapatkan pemecahan masalah yang tepat dan menghindari pembahasan yang terlalu luas dalam penelitian, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Variabel yang diteliti hanya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. X (Persero) pada produk layanan WiFi di Kota dan Kabupaten Kediri antara lain pelayanan, kualitas produk, harga dan promosi.
2. Objek dalam penelitian ini adalah pengguna / pelanggan layanan WiFi di Kota dan Kabupaten Kediri.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka dapat peneliti kemukakan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri ?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri ?
5. Apakah pelayanan, kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan identifikasi masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri.
2. Menganalisis apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri.
3. Menganalisis apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri.
4. Menganalisis apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri.

5. Menganalisis apakah pelayanan, kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. X (Persero) di Kota dan Kabupaten Kediri.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan dan kemajuan dibidang manajemen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

Bagi PT. X (Persero) dapat memberikan masukan dan dapat dijadikan pertimbangan guna mengevaluasi pelayanan jasa pada produk layanan WiFi supaya mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, R. (2016). Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Bnj Elektronik Kota Lubuklinggau. *Buletin Bisnis & Manajemen*, 02(01), 41–63.
- Dr. Vladimir, V. F. (2017). Uji Instrumen. *Gastronomía ecuatoriana y turismo local.*, 1(69), 5–24.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Pelayanan Kualitas Produk Dan Jasa*. 15(2), 1–23.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2016). 7. *Bab Ii_2018940Men*. 9–27.
- Nurrofi, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Indomaret Hayam Wuruk Purwodadi. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(2), 97–107.
<https://doi.org/10.37470/1.23.2.180>
- Pratama, D. (2021). Landasan Teori Variabel Intervening. *Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me*, 1–9.
- Rofifah, D. (2020). Pengaruh Citra Merek, Pelayana, Promosi Keputusan Pembelian. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Sugiyono. (2018). Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta. Hal 57. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 53(9), 1689–1699.
- Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). 濟無 No Title No Title No Title. *Suparyanto dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, R. S. (2016). pengaruh promosi penjualan dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada gofood di Jakarta. *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, 2010(marketing mix)*, 5–24.
- Wiwi, A. (2015). Pengaruh Pendidikan Kesehatan Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Bullying Pada Siswa Di SD Negeri 01 Ngesrep. *Ilmu Kedokteran*, 24.