



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Obladi Kota Makassar

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Cafe Obladi in Makassar City

Fitriana¹, Mahyus²

^{1,2}Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

* Corresponding Author

Email : mahyusdy@uim-makassar.ac.id

Keywords:

Service Quality;
Customer Satisfaction;
Business

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Pelanggan;
Bisnis

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze: (1) The effect of service quality on customer satisfaction at Obladi Cafe in Makassar. (2) The extent to which service quality contributes to customer satisfaction at Obladi Cafe in Makassar.

The type of research used is quantitative research with data collection techniques using exact science, namely through observation, questionnaires, and documentation, with data analysis techniques using simple linear regression analysis.

The research results show that: (1) Service quality has a significant influence on customer satisfaction at Cafe Obladi in Makassar, with a calculated t-value of 10.428 > the table t-value of 1.99300 and a significance level of 0.000 < 0.05. (2) The contribution of service quality to customer satisfaction at Cafe Obladi in Makassar is 0.598, meaning that 59.8% of customer satisfaction at Cafe Obladi in Makassar is influenced by service quality.

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji dan menganalisis : (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar. (2) seberapa besar kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan ilmu pasti yaitu melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi yang teknik analisis datanya menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar, dengan t hitung = 10.428 > t tabel 1.99300 dan signifikan 0.000 < 0.05. (2) besar kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar adalah sebesar 0.598 yang artinya 59.8% kualitas pelayanan dipengaruhi kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar.

A. PENDAHULUAN

Pada saat ini, persaingan dalam bisnis menjadi semakin ketat, khususnya di bidang kuliner. Persaingan bisnis kuliner berjalan seiring dengan evolusi gaya hidup masyarakat, pola pekerjaan dan pendapatan, terutama pada masyarakat dekat perkotaan. Kegiatan *coffee shop* merupakan salah satu bentuk kegiatan kuliner yang saat ini sedang banyak diminati oleh banyak kalangan. Cafe Obladi merupakan salah satu kafe yang beroperasi sejak tahun 2019. cafe yang berlokasi di Jalan Kemerdekaan 7 Nomor 24 C, Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Cafe ini sangat berkembang pesat dan jumlah pelanggannya terus meningkat.

kualitas pelayanan menjadi aspek yang ditekankan oleh manajemen Cafe Obladi. Menurut Basri Modding (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan atau jasa adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan inilah yang kemudian berdampak pada terciptanya kepuasan pelanggan. Menurut Mahyus (2022) Kepuasan adalah penilaian objektif dari hasil pemberian jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan asumsi yang diinterpretasikannya. Istilah "kepuasan pelanggan" di manajemen pemasaran sendiri memiliki pengertian yang sangat spesifik yaitu kepuasan adalah tanggapan penilaian kepuasan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan, keinginan, harapan, dan tujuan sesuai asumsi kepuasan yang dipilih, dirasakan, menyenangkan dan terpenuhi berbagai tuntutan. Jika melihat sektor cafe semakin berkembang di Makassar, maka perusahaan harus bisa terus melakukan pengembangan yang inovatif dan menyesuaikan dengan selera anak muda yang tergabung dalam divisi sektor cafe. Kepuasan pelanggan bermula dari keunggulan produk dan layanan yang diberikan perusahaan hingga menciptakan branding yang sangat baik.

Cafe obladi menerapkan konsep semi industrial, membuat setiap pengunjung makin betah. Cafe obladi telah disediakan berbagai macam fasilitas pendukung yang tujuannya adalah untuk menciptakan kenyamanan bagi pelanggan. Fasilitas yang ditawarkan cafe obladi antara lain wifi gratis, *indoor room* dengan dua pilihan tempat duduk berupa kursi dan sofa yang nyaman serta ruangan ber-AC, selain itu terdapat *Outdoor room* dan tempat duduk lesehan, serta tersedia musholla dan toilet khusus untuk pengunjung, parkir yang luas dan aman, dan beberapa set meja dan kursi dengan spot foto yang menarik merupakan daya Tarik yang penting bagi pengunjung

Penelitian ini menjadi penting dilakukan sebagai usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. fenomena yang terjadi di mana telah terjadi pergeseran fungsi cafe dari yang awalnya hanya menjadi tempat makan yang sederhana menjadi tempat berkumpul dan bersosialisasi, hal tersebut memotivasi penulis untuk membuktikan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada café obladi Kota Makassar.

B. METODE

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, artinya peneliti yang dilakukan untuk menentukan ada tidaknya hubungan yang menyangkut antara hubungan aspek-aspek yang diteliti dengan menggunakan koefisien korelasi statistik, untuk membandingkan hasil pengukuran dua data atau lebih variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel yang menjadi aspek penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan menggunakan aplikasi Statistical Package for the social Sciences (SPSS) sebagai aplikasi untuk menguji data hasil penelitian, teknik pemilihan data menggunakan rumus Sloving, teknik pengelolaan dan analisis data yaitu pengujian kualitas data, pengujian Hipotesis, koefisien Determinasi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan sekunder.

- a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan menggunakan metode survei dimana peneliti menyebarkan kuesioner kepada pihak yang memenuhi syarat dan memenuhi persyaratan yang peneliti tetapkan untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016), Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yaitu pencarian dan pengumpulan data atau informasi dari sumber sekunder dari data yang penulis butuhkan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder dengan melakukan riset perpustakaan (*library research*) yaitu pencarian data atau informasi yang dibutuhkan bagi penelitian diperoleh melalui buku atau jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian.

Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, dihitung dengan nilai r hitung dengan r tabel. Adapun rumus uji validitas dengan sig 5% adalah:

$$df = n - 2$$

Dengan Ketentuan :

1) Berdasarkan signifikasi

- a) Jika nilai signifikasi > 0,05 maka item dinyatakan tidak valid
- b) Jika nilai signifikasi < 0,05 maka item dinyatakan valid

2) Berdasarkan nilai korelasi

- a) Jika nilai r hitung < r tabel, maka item dinyatakan tidak valid
- b) Jika nilai r hitung > r tabel, maka item dinyatakan valid

b. Uji Realibilitas

Metode pengambilan keputusan untuk uji realibilitas menggunakan Batasan 0.6, realibilitas kurang dari 0.6 adalah kurang baik, sedangkan 0.7 dapat diterima dan diatas 0.8 adalah baik. Uji rehabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 26.

c. Pengujian Hipotesis

1. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi merupakan perhitungan statistik untuk menguji seberapa erat hubungan anatar variabel (Trianggana, 2020). Regresi Linier Sederhana Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

$$Y = a + b. X$$

Keterangan:

A dan b = Konstant

Y = Variabel terikat

X = Variabel Bebas

2. Uji t

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Langkah-langkah menggunakan uji t yaitu :

1. Menentukan α

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$

2. Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis

- a. Jika *probability value (sig)* $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima
- b. Jika *probability value (sig)* $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a di tolak.

d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel independent. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin mendekati 1 maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel X adalah besar terhadap variabel Y (Rosmaini, 2019 : 10).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada 75 responden pada pelanggan cafe obladi kota Makassar. Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden yang meliputi, umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir. Untuk menjelaskan karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan table mengenai data responden berikut.

1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

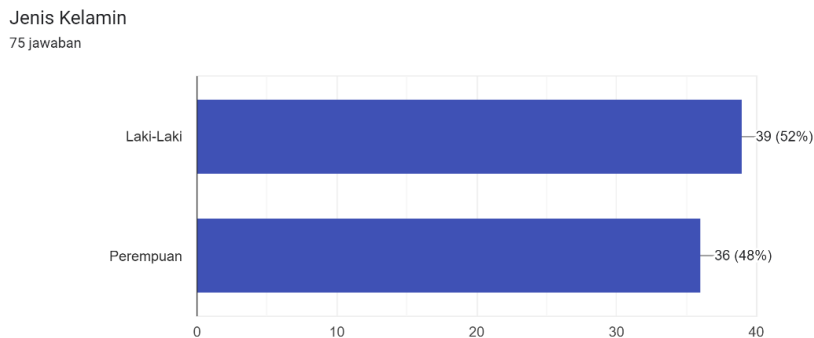
Berdasarkan hasil penelitian responden jenis kelamin laki-laki 39 responden dan Perempuan 36 responden yang tersaji pada tabel tersebut :

Tabel 1: Data Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	39	52
Perempuan	36	48
Jumlah	75	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner, 2024

Gambar 1: Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin



Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin dari responden konsumen yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang dan responden Perempuan sebanyak 36 orang. Jumlah responden laki-laki lebih banyak.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah kunjungan cafe obladi kota Makassar

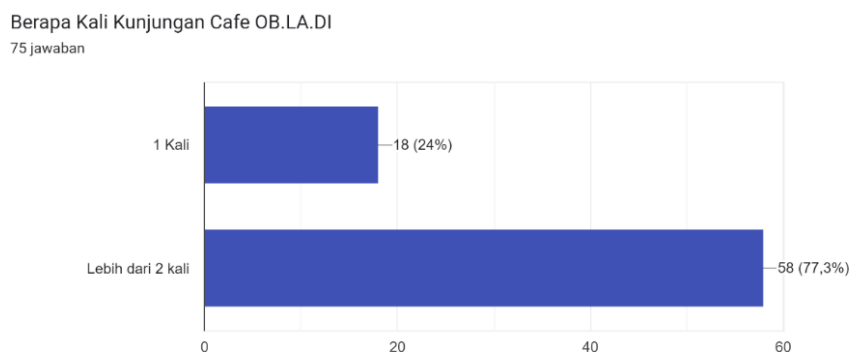
Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 2: Karakteristik Responden berdasarkan kunjungan cafe obladi kota Makassar

N O	Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 kali	18	24
2	Lebih dari 2 kali	57	76
	jumlah	75	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner, 2024

Gambar 2: Karakteristik Responden berdasarkan jumlah kunjungan cafe obladi kota Makassar



Berdasarkan gambar diatas dapat di ketahui bahwa 57 responden *cafe* obladi kota Makassar melakukan kunjungan lebih dari 2 kali dengan prsentase 76% lebih besar daripada responden 18 responden *cafe* obladi Kota makassar melakukan kunjungan 1 kali dengan presentase 24%. Hal ini menunjukkan bahwa para pelanggan loyalitas terhadap kafe obladi kota Makassar.

1. Analisis Regresi liner Sederhana

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap.

Tabel 3 : Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.348	1.302		2.268	.790
	kualitas pelayanan	.279	.027	.774	10.428	.000

a. Dependent Variabel : kepuasan pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data spss 2024

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana diatas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti ini :

$$Y = 6,348 + 0,279X + e$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai constanta adalah 6.348, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan (X) maka nilai konsisten kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0.279 Artinya kualitas pelayan tidak ada, pelanggan tidak akan puas.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (1) sebesar 0,279 artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan (X) Maka nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,279 artinya apabila kualitas pelayanan tidak baik, maka pelanggan cafe obladi tidak puas. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan baik, maka pelanggan cafe obladi akan puas.

Dari pembahasan diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 6,348 + 0,279 X$

2. Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji-t)

Hasil dari pengujian data untuk mengetahui pengaruh parsial atau keseluruhan (uji-t) yaitu dengan menggunakan aplikasi SPSS yang hasil datanya tersaji pada tabel 5.4

Tabel 4 : Uji-t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan (X)	10.428	1.99300	0.000

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Uji t yang dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dan $df = n - 2$ ($75 - 2$) = 73, maka diperoleh t tabel = 1,99300. Apabila nilai tingkat signifikannya $< 0,05$ dan t hitung $> t$ tabel, maka H1 diterima dan Ho ditolak. Dari data yang diperoleh oleh table 5.8 maka dapat disimpulkan bahwa :

Analisis nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu sebesar 10.428 sedangkan nilai t tabel adalah sebesar 1.99300. karena t hitung $> t$ tabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hingga ditarik kesimpulan bahwa H1 diterima yang berarti bahwa "Ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk menggambarkan berapa banyak variasi yang dijelaskan dalam model. Dari uji R² maka dapat diketahui tingkat signifikansi atau kesesuaian hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam regresi linear. Berikut disajikan hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini :

Tabel 5 : Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.598	.593	.975
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 5.5 di atas, dapat diketahui bahwa diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,598 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati 1. Hal ini menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. nilai R² sebesar 0,598 yang berarti 59,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\% - 59,8\% = 40,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) cafe obladi kota Makassar. Hal ini terbukti dengan hasil nilai t hitung untuk variabel tersebut yaitu sebesar 10.428 dengan nilai t tabel 1.99300, yang berarti t hitung (10.428) lebih besar dibanding t tabel (1.99300) dan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi 0,05. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan pelanggan. setelah pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan benar-

benar telah merasa puas, pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan pelanggan akan bercerita kepada banyak orang bahwa cafe tersebut bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di tempat yang sama. Maka dari itu, perusahaan dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya kepuasan kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat jika kualitas pelayanan baik, maka Hipotesis 1 (H1) diterima menyatakan "Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar.

2. Besar sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar.

Sesuai dengan uji koefisien determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,59,8 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati 1. Nilai R² sebesar 0,598 yang berarti bahwa 59,8% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan (X) yang dirasakan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada cafe obladi kota Makassar.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Obladi kota Makassar sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi kota Makassar, dengan $t_{hitung} = 10.428 > t_{tabel} 1.99300$ dan signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ Maka dapat disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi Kota Makassar, Diterima.
2. Besar kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cafe obladi Kota Makassar dapat dilihat dari hasil uji koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0.598 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independent terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula Y. nilai R² sebesar 0.598 yang berarti 59.8% kepuasan pelanggan di pengaruhi variabel kualitas pelayanan dan sisanya 40.2% dipengaruhi faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hal ini dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan pada cafe obladi Kota Makassar

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan hasil penelitian ini, diantaranya :

1. Sebagai ungkapan terimakasih, penulis mempersembahkan kepada Orang tua tercinta ayahanda Nurdin dan Ibunda Uma serta keluarga besar yang menjadi penyemangat penulis dan tiada hentinya memberikan kasih sayang, doa, dan juga motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis.
2. Prof. Dr. H. Muammar Bakry, Lc., M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Makassar.
3. Dr. Nahdiana, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Makassar.
4. Muliati, S.E.,M.M selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Makassar.
5. Dr. Muhammad Nadhar, S.E,M.Si Selaku pembimbing I.
6. Dr. Mahyus, S.E, M.Si Selaku pembimbing II
7. Dr. H Mochtar Luthfi, S.E., M.Si. selaku penguji I
8. Ernawati, S.ST, M.Si selaku penguji II.

9. Bapak Muhammad Reski Ramadhan selaku owner cafe Obladi.
10. Dosen serta Staff FISIP UIM yang selama ini telah membimbing dan membantu penulis selama mengikuti kuliah dan penulisan proposal penelitian ini.
11. Sahabat seperjuangan dari kelas Ab 1 angkatan 2020 Universitas Islam Makassar.
12. Sahabat dan sahabarwati di Organisasi PMII dan keluarga besar FISIP terimakasih telah memberikan ruang, pengalaman dan ilmu kepada penulis.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga atas bantuan baik berupa materi dan non materi, bimbingan, dorongan, dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis dari berbagai pihak tersebut mendapatkan imbalan yang melimpah dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Daftar Pustaka

- (Arif & Ekasari, 2020; Hadits, 2021; Journal, 2020; Kualitas et al., 2022; M & Rk, 2022; Marthanti, 2019; Masiming, 2013; Mulyapradana et al., 2020) Arif, D., & Ekasari, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana*. 3(2), 139-146.
- Hadits, P. A. D. A. N. (2021). *KUALITAS PELAYANAN DALAM ISLAM*. 2(2).
- Journal, A. (2020). *KAJIAN PENGENDALIAN MUTU PRODUK TUNA LOIN PRECOOKED FROZEN DI PERUSAHAAN PEMBEKUAN TUNA X STUDY OF QUALITY CONTROL OF TUNA LOIN PRECOOKED FROZEN PRODUCTS USING THE LIKERT SCALE METHOD*. 2(1), 29-38.
- Kualitas, P., Dan, L., Terhadap, H., Pada, P., Studi, G., & Kecamatan, W. (2022). *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*. 12(1), 70-83.
- Marthanti, A. S. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS HONDA*. 2(2), 62-72.
- Masiming, M. L. (2013). *Analysis of Employee Performance on Education Department of Makassar*. 14(1), 49-55.
- Mulyapradana, A., Pekalongan, P. P., Anjarini, A. D., Pekalongan, P. P., Pekalongan, P. P., & Pelanggan, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT*. 3(1), 26-38.
- M. Mahyus, B. Modding, A. Priyadi, and Mahmud, A, "Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Islam Makassar.," *SEIKO J. ...*, vol. 5, no. 1, pp. 478-493, 2022, [Online]. Available: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/1722%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/1722/1145>