

Pengaruh Pelayanan Langsung dan Pelayanan Tidak Langsung Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Unit Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area

Tika Titania Aurelia¹, Amir Makhmud Zain Nasution², Widia Wardani³

¹ Universitas Al Washliyah Medan

² Universitas Al Washliyah Medan

³ Universitas Al Washliyah Medan

Corresponding Author: Tika Titania Aurelia, tikatitaniaa@gmail.com

Published: August , 2026

ABSTRAK

Peran karyawan dalam menyediakan pelayanan langsung dan tidak langsung di Indomaret Fresh menjadi aspek penting yang penting untuk dipahami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area dan seberapa besar pengaruhnya. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan Regresi Linear Berganda sebagai analisisnya. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menyimpulkan variabel independen (Pelayanan Langsung dan Pelayanan Tidak Langsung) secara parsial maupun secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan). Adapun peran variabel independen mampu menjelaskan variabel independen hanya 2,7 % atau sangat rendah sedangkan 97,3 % lainnya dipengaruhi variabel lainnya.

Kata kunci: Pelayanan Langsung; Pelayanan Tidak Langsung; Kepuasan Pelanggan.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Perkembangan industri ritel di Indonesia, terutama di sektor minimarket, semakin pesat dengan munculnya berbagai unit usaha yang bersaing ketat. Dalam konteks ini, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di toko-toko seperti Indomaret Fresh. Seiring dengan bertambahnya jumlah toko ritel, persaingan antar pelaku industri semakin ketat. Oleh karena itu, perlu diketahui pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area.

Peran karyawan dalam menyediakan pelayanan langsung dan tidak langsung di Indomaret Fresh menjadi aspek penting yang perlu dipahami. Pelayanan langsung mencakup interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, sementara pelayanan tidak langsung mencakup faktor-faktor seperti penyusunan produk di rak yang tertata rapi, kebersihan toko, dan ketersediaan produk. Untuk itu pengetahuan produk merupakan salah satu hal penting bagi karyawan ada pelanggan dan tidak cukup untuk mengetahui tentang pengetahuan suatu produk.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kritis dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Karyawan yang memberikan pelayanan baik dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, memperkuat loyalitas pelanggan, dan mempengaruhi citra positif toko. Lokasi unit Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area yang dipilih sebagai fokus penelitian memberikan nilai tambah karena dinamika pelanggan, karakteristik pasar, dan lingkungan bisnis dapat berbeda dari lokasi lainnya. Hal ini memperkuat kebutuhan untuk memahami konteks lokal

dalam pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Identifikasi tantangan dan peluang dalam memberikan pelayanan karyawan serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar untuk perbaikan strategi manajemen dan pelatihan karyawan di Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area.

Dari hasil observasi awal yang penulis lakukan, terdapat beberapa permasalahan yang menarik untuk diangkat, diantaranya adalah masih terjadi antrian panjang di meja kasir, ketersediaan stok yang terkadang kurang baik sehingga terkadang pelanggan sulit menemukan produk yang mereka cari, label harga terkadang tidak jelas dan tidak akurat sehingga pelanggan terkadang mengalami kebingungan, masih ada karyawan yang kurang ramah dan tidak tanggap dalam membantu pelanggan, sistem pembayaran yang terkadang bermasalah seperti mesin EDC yang rusak, kondisi toko terkadang kotor dan tidak tertata rapi, masih kurangnya tempat duduk atau area istirahat yang nyaman, masih kurangnya perawatan dan pemeliharaan fasilitas seperti toilet, keranjang atau troli terkadang rusak dan kotor dan kebisingan toko seperti musik yang terkadang berlebihan.

Berdasarkan fenomena masalah yang diuraikan maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana pengaruh pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung karyawan terhadap kepuasan pelanggan Unit Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung karyawan terhadap kepuasan pelanggan Unit Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Adapun subjek penelitian adalah orang (responden) yang akan diteliti yaitu pelanggan Unit Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area. Sedangkan objek penelitiannya adalah variabel yang akan diteliti yaitu pelayanan langsung, pelayanan tidak langsung dan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data primer adalah dengan cara membagikan kuesioner yang berisi sejumlah beberapa pertanyaan kepada sampel yang sudah ditentukan. Kuesioner ini menggunakan skala likert (interval), yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Perhitungan ini menggunakan angka 1-5 yang memiliki arti 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju.

Teknik analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda, untuk mengolah dan memproses data menjadi sebuah hasil atau informasi yang valid maka penelitian dibantu aplikasi SPSS. Namun untuk memastikan kelayakan data maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas.

Data dinyatakan dapat diuji dan dianalisis untuk menjawab hipotesis setelah lolos uji asumsi klasik. Uji hipotesis dilakukan dengan berbagai uji, diantaranya Uji t, Uji F dan Uji R^2 . Uji f dilakukan untuk menjawab bagaimana pengaruh parsial atau masing-masing variabel independen (Pelayanan Langsung dan Tidak Langsung) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan). Sedangkan, Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh simultan atau serentak variabel independen terhadap dependen. Adapun Uji R^2 dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Uji Normalitas data menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov pada aplikasi SPSS. Adapun hasilnya sebagai berikut;

Tabel 1. Uji Normalitas Data dengan Model One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,53572192
Most Extreme Differences	Absolute	,207
	Positive	,122
	Negative	-,207
Kolmogorov-Smirnov Z		2,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

Berdasarkan Tabel 1, hasil Uji Normalitas menunjukkan bahwa nilai Asym. Sig dari uji Kolmogorov-Smirnov untuk residual regresi adalah 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa data residual regresi memenuhi kriteria normalitas distribusi, yaitu tidak ada bukti statistik yang mendukung bahwa data residual regresi tidak normal. Nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 2,065 menunjukkan bahwa perbedaan antara distribusi data residual regresi dengan distribusi normal tidak signifikan. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 menunjukkan bahwa probabilitas kesalahan tipe I (α) lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis nol bahwa data residual regresi berdistribusi normal tidak dapat ditolak. Dalam hal ini, hasil uji normalitas regresi menunjukkan bahwa asumsi normalitas residual regresi terpenuhi, sehingga model regresi dapat digunakan untuk menganalisis data.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas yang tinggi pada model regresi penelitian. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *Tolerance*. Nilai VIF menunjukkan faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat, sedangkan nilai *Tolerance* adalah kebalikan dari VIF. Berikut uji yang dimaksud;

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	pelayanan langsung	,234	4,280
	pelayanan tidak langsung	,234	4,280

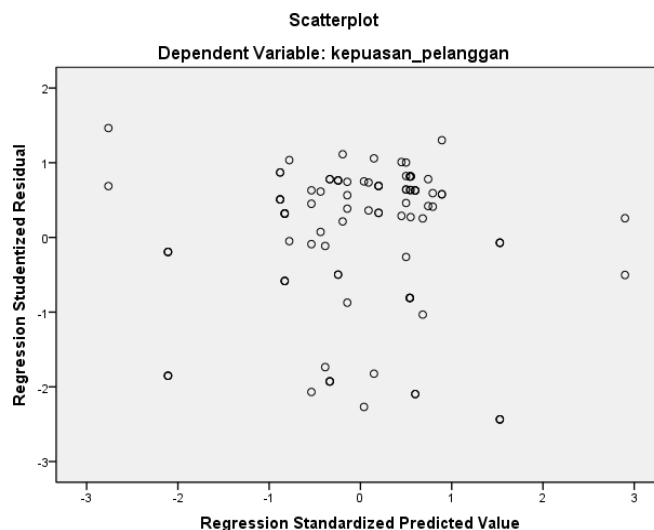
a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Output SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang ditampilkan pada Tabel 2 kita dapat menginterpretasikan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang serius antara variabel independen dalam model. Nilai Tolerance untuk kedua variabel (pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung) adalah 0,234, yang berada di atas ambang batas umum 0,1. Sementara itu, nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk kedua variabel adalah 4,280, yang masih berada di bawah batas kritis 10. Meskipun terdapat korelasi antara variabel independen (karena nilai $VIF > 1$), tingkat korelasinya masih dapat diterima dan tidak menimbulkan masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Metode yang dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan grafik scatterplot. Pada gambar berikut, akan disajikan hasil pengujian heteroskedastisitas beserta interpretasinya.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada Gambar 1, pola sebaran titik-titik pada scatterplot memenuhi kriteria yakni titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, penyebaran titik-titik data tidak semakin melebar atau menyempit seiring dengan bertambahnya nilai X, serta titik-titik data menyebar secara merata dan tidak menumpuk di satu area saja, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi yang dianalisis atau dengan kata lain asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji ini menunjukkan bagaimana perubahan pada variabel-variabel bebas akan memengaruhi nilai variabel terikat.

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	40,284	5,519		7,299	,000
pelayanan langsung	,360	,228	,327	1,579	,118
pelayanan tidak langsung	-,314	,265	-,246	-1,185	,239

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Output SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang ditampilkan pada Tabel 3, kita dapat menyimpulkan bahwa model regresi menunjukkan hubungan antara variabel independen (pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung) dengan variabel dependen, meskipun hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%. Persamaan regresi linear berganda yang dapat dibentuk adalah $Y = 40,284 + 0,360X_1 - 0,314X_2$, di mana Y adalah variabel dependen, X_1 adalah pelayanan langsung, dan X_2 adalah pelayanan tidak langsung. Konstanta 40,284 menunjukkan nilai variabel dependen ketika semua variabel independen bernilai nol. Koefisien 0,360 untuk pelayanan langsung menunjukkan hubungan positif, sementara koefisien -0,314 untuk pelayanan tidak langsung menunjukkan hubungan negatif dengan variabel dependen. Namun, dengan nilai signifikansi masing-masing 0,118 dan 0,239 (keduanya $> 0,05$), kedua variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, mengindikasikan bahwa model ini mungkin memerlukan evaluasi lebih lanjut atau pertimbangan variabel lain yang mungkin lebih berpengaruh.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hasil uji t untuk model regresi linear berganda dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut, yang menampilkan nilai t hitung dan tingkat signifikansi untuk setiap variabel independen. Interpretasi hasil ini akan membantu kita memahami sejauh mana masing-masing variabel independen berkontribusi terhadap variasi dalam variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	7,299	,000
pelayanan langsung	1,579	,118
pelayanan tidak langsung	-1,185	,239

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Output SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4 yang menampilkan hasil analisis regresi linear berganda, kita dapat menginterpretasikan bahwa model regresi ini terdiri dari dua variabel independen: pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Konstanta model memiliki nilai t sebesar 7,299 dengan signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa konstanta tersebut signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%. Variabel pelayanan langsung memiliki nilai t sebesar 1,579 dengan signifikansi 0,118, sementara pelayanan tidak langsung memiliki nilai t sebesar -1,185 dengan signifikansi 0,239. Kedua variabel independen ini memiliki nilai signifikansi di atas 0,05, yang mengindikasikan bahwa pengaruh mereka terhadap variabel dependen tidak signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada hubungan antara variabel-variabel tersebut, pengaruhnya tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan dalam model ini, sehingga mungkin diperlukan evaluasi lebih lanjut atau pertimbangan faktor-faktor lain yang mungkin memiliki pengaruh lebih signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Hasil uji F biasanya disajikan dalam bentuk tabel ANOVA yang mencantumkan nilai F hitung, derajat kebebasan, dan nilai signifikansi (P-value) untuk mengevaluasi signifikansi model regresi secara keseluruhan.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83,213	2	41,606	1,330	,269 ^a
	Residual	3033,777	97	31,276		
	Total	3116,990	99			

a. Predictors: (Constant), pelayanan tidak langsung, pelayanan langsung

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Output SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 5 yang menunjukkan hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F), kita dapat menginterpretasikan bahwa model regresi linear berganda ini memiliki nilai F sebesar 1,330 dengan signifikansi 0,269. Hasil ini diperoleh dari perbandingan antara *Mean Square Regression* (41,606) dan *Mean Square Residual* (31,276). Dengan nilai signifikansi 0,269 yang lebih besar dari tingkat signifikansi standar 0,05, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel independen (pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung) secara bersama-sama atau simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan tidak dapat diandalkan untuk memprediksi variabel dependen dengan baik. Dengan total Sum of Squares sebesar 3116,990 dan *Residual Sum of Squares* sebesar 3033,777, model ini hanya mampu menjelaskan sebagian kecil dari variasi dalam data. Oleh karena itu, mungkin perlu dilakukan evaluasi ulang terhadap pemilihan variabel independen atau pertimbangan faktor-faktor lain yang mungkin memiliki pengaruh lebih signifikan terhadap variabel dependen dalam konteks penelitian ini.

Koefisien Determinasi (Uji R²)

Analisis koefisien determinasi mengevaluasi seberapa baik model regresi linear berganda dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Hasil analisis ini disajikan dalam Tabel 6, yang menunjukkan nilai R Square dan *Standard Error of the Estimate*. Interpretasi dari hasil tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b		
Model	R Square	Std. Error of the Estimate
1	,027	5,593

a. Predictors: (Constant), pelayanan_tidak_langsung, pelayanan_langsung

b. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Berdasarkan Tabel 6 yang menampilkan Koefisien Determinasi, kita dapat menginterpretasikan hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut: Nilai R Square (R²) sebesar 0,027 menunjukkan bahwa hanya 2,7% dari variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model ini. Ini berarti bahwa 97,3% variasi dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. *Standard Error of the Estimate* sebesar 5,593 mengindikasikan rata-rata deviasi prediksi model dari nilai aktual variabel dependen. Kesimpulannya, model ini memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor lain di luar variabel independen yang digunakan mungkin memiliki pengaruh yang lebih signifikan. Hal ini mengisyaratkan perlunya pertimbangan variabel independen tambahan atau pendekatan analisis yang berbeda untuk memahami fenomena yang diteliti dengan lebih baik.

KESIMPULAN

Berikut adalah beberapa kesimpulan yang telah disimpulkan oleh penulis sebagai jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Persamaan regresi linear berganda yang dapat dibentuk adalah $Y = 40,284 + 0,360X_1 - 0,314X_2$, di mana Y adalah variabel dependen, X₁ adalah pelayanan langsung, dan X₂ adalah pelayanan tidak langsung. Konstanta 40,284 menunjukkan nilai variabel dependen ketika semua variabel independen bernilai nol. Koefisien 0,360 untuk pelayanan langsung menunjukkan hubungan positif, sementara koefisien -0,314 untuk pelayanan tidak langsung menunjukkan hubungan negatif dengan variabel dependen. Namun, dengan nilai signifikansi masing-masing 0,118 dan 0,239 (keduanya > 0,05), kedua variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Variabel pelayanan langsung memiliki nilai t sebesar 1,579 dengan signifikansi 0,118, sementara pelayanan tidak langsung memiliki nilai t sebesar -1,185 dengan signifikansi 0,239. Kedua variabel independen ini memiliki nilai signifikansi di atas 0,05, yang mengindikasikan bahwa pengaruh mereka terhadap variabel dependen tidak signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%.
3. Model regresi linear berganda ini memiliki nilai F sebesar 1,330 dengan signifikansi 0,269. Hasil ini diperoleh dari perbandingan antara Mean Square Regression (41,606) dan Mean Square Residual (31,276). Dengan nilai signifikansi 0,269 yang lebih besar dari tingkat signifikansi standar 0,05, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel independen (pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung) secara bersama-sama atau simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
4. Nilai R Square (R²) sebesar 0,027 menunjukkan bahwa hanya 2,7% dari variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model ini. Ini berarti bahwa 97,3% variasi dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model.

Berdasarkan hasil analisis yang saya sajikan, berikut beberapa saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Indomaret Fresh Sutrisno Simpang Perak Medan Area:

1. Meskipun pelayanan langsung dan tidak langsung tidak menunjukkan pengaruh signifikan, evaluasi kembali implementasinya. Mungkin ada aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan atau diubah.
2. Berikan pelatihan berkelanjutan kepada staf tentang pelayanan pelanggan yang efektif, dengan fokus pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan berdasarkan survei yang dilakukan.
3. Terapkan sistem yang memungkinkan personalisasi layanan, seperti program loyalitas atau penawaran khusus berdasarkan preferensi pelanggan individual.
4. Tingkatkan kenyamanan toko dengan memperhatikan tata letak, kebersihan, dan fasilitas pendukung seperti tempat parkir atau area tunggu.
5. Pastikan ketersediaan produk yang konsisten, terutama untuk item-item yang sering dicari pelanggan.
6. Implementasikan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, seperti self-checkout atau aplikasi mobile untuk pemesanan dan pembayaran.
7. Perbaiki sistem penanganan keluhan pelanggan untuk memastikan setiap masalah diselesaikan dengan cepat dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 51(2), 1–7. [Www.Bisnissurabaya.Com](http://www.Bisnissurabaya.Com)
- Febrina, R. (2020). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi*. El-Kahfi | Journal Of Islamic Economics, 1(01), 22–35. <https://doi.org/10.58958/Elkahfi.V1i01.29>
- Gofur, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/Jrmb.V4i1.240>
- Immas, H. A. P., & Dewi, S. R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 2(3), 110–116.
- Indra, G. (2019). *Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur*. Indra Gunawan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Jurnal Simplex, 2(April), 33–40. <https://fe.ummmetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/Article/View/329/222>
- Kosasih, M. P. P. (2016). *Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Princess Cosmetic*. Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 1(2), 1–10.
- Nainggolan, D. S. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa (Bukti Fisik, Reliabilitas Atau Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Grabbike (Studi Kasus) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan*. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/1024>
- Najmi, F. (2017). *Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.35972/jieb.V3i2.102>
- Nanincova, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro*. Agora, 7(2), 1–5.
- Nasution, S. U. A. (2022). *Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Alfamart Sei Rampah)*. Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis, 9(1), 2178–2195.

- Prasetyo, A. (2012). *Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal, 1(4), 1–8. <http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Maj>
- Prihandoyo, C. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan*. Jurnal Geoekonomi, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/Geoekonomi.V10i1.59>
- Riyanto, K., & Satinah, S. (2023). *Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran, 1(01), 30–37. <https://doi.org/10.59422/Lmp.V1i01.73>
- Samsir, N. (2020). *Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography*. Jurnal Respositori Universitas Negeri Makassar, Februari 2021, Hal. 5. http://eprints.unm.ac.id/18997/1/JURNAL_NUR_SAMSIR.Pdf
- Sembiring, I. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* (Studi Pada Pelanggan Mcdonalds MT.Haryono Malang). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 15(1), 84504.
- Setyo, P. E. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks."* Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 1(6), 755–764. www.dawaihati.com
- Silaningsih, E., Yuningsih, E., & Yuningsih, Y. (2021). *Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Layanan*. Jurnal Visionida, 7(1), 43–53.
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2021). *Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium Di Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok*. Kindai, 17(2), 1–23. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/Kindai/Article/View/647>
- Suasa. (2009). *Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Tidak Langsung Dalam Pekerjaan Sosial*. Jurnal Academica Fisp Untad, I, 44–57. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/academica/article/view/2336>
- Zain, N. A. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Pajak*.