

**ARTICEL**

**PENGARUH PELAYANAN, LOKASI DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG  
(Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin)**

Email : [raihanarh99@gmail.com](mailto:raihanarh99@gmail.com)



**RAIHANA**

**17.31.0115**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI  
BANJARMASIN**

**2021**

**PENGARUH PELAYANAN, LOKASI DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG  
(Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin)**

Raihana  
Erni Alfisah  
Periyadi

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 17.31.0115

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 069 409 108

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 112 404 8602

Email : [raihanarh99@gmail.com](mailto:raihanarh99@gmail.com)

Tlp : 0821 8532 5600

**ABSTRAK**

Raihana. 2021. Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin). Pembimbing I : Hj. Erni Alfisah, Pembimbing II Periyadi.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis dan membuktikan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin)? 2) Untuk menganalisis dan membuktikan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin). 3) Untuk menganalisis dan membuktikan Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin). 4) Untuk menganalisis dan membuktikan Pelayanan, lokasi dan produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap Urbane Coffee Roaster Banjarmasin adalah mahasiswa atau kalangan muda yang menjadikan tempat ini sebagai tempat ngumpul dengan jumlah 35 orang pelanggan setia. Mengingat jumlah populasi yang tidak terlalu banyak, maka penelitian ini menggunakan sampling jenuh atau menggunakan seluruh unsur/anggota populasi sebagai sampel penelitian yang berjumlah 35 orang pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, dibuktikan dengan nilai probabilitas sig  $t$   $0.024 < 0.05$  atau  $t$  hitung  $2.367 > t$  tabel  $2.021$ . 2) Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, dibuktikan dengan nilai probabilitas sig  $t$   $0.000 < 0.05$  atau  $t$  hitung  $7.457 > t$  tabel  $2.021$ . 3) Produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, dibuktikan dengan nilai probabilitas sig  $t$   $0.629 < 0.05$  atau  $t$  hitung  $0.488 > t$  tabel  $2.02$ . 4) Pelayanan, Lokasi dan Produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, dibuktikan dengan nilai probabilitas sig  $f$   $0.000 < 0.05$  atau  $f$  hitung  $19.312 > f$  tabel  $2.63$

**Kata Kunci : Pelayanan, Lokasi, Produk, Kepuasan Pengunjung**

## ABSTRACT

Raihana. 2021. *The Effect of Service, Location and Product on Visitor Satisfaction (Study on Urbane Coffee Roaster Banjarmasin). Supervisor I : Hj. Erni Alfisah, Supervisor II Periyadi.*

*The objectives to be achieved in this study are 1) To analyze and prove that service has a significant effect on visitor satisfaction (Study on Urbane Coffee Roaster Banjarmasin)? 2) To analyze and prove that location has a significant effect on visitor satisfaction (Study on Urbane Coffee Roaster Banjarmasin). 3) To analyze and prove the product has a significant effect on visitor satisfaction (Study on Urbane Coffee Roaster Banjarmasin). 4) To analyze and prove that service, location and product have a significant effect on visitor satisfaction (Study on Urbane Coffee Roaster Banjarmasin).*

*This type of research is quantitative. The results of interviews with several customer employees who have high loyalty to Urbane Coffee Roaster Banjarmasin are students or young people who make this place a gathering place with a total of 35 loyal customers. Given that the population is not too large, this study uses saturated sampling or uses all elements/members of the population as the research sample, totaling 35 customers.*

*Based on the results of the study, it can be concluded as follows: 1) Service partially affects the satisfaction of visitors to Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, as evidenced by the probability value of sig t  $0.024 < 0.05$  or t count  $2.367 > t$  table 2.021. 2) Location partially affects visitor satisfaction at Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, as evidenced by the probability value of sig t  $0.000 < 0.05$  or t arithmetic  $7.457 > t$  table 2.021. 3) The product partially affects the visitor satisfaction of Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, as evidenced by the probability value of sig t  $0.629 < 0.05$  or t count  $0.488 > t$  table 2.02. 4) Service, Location and Product simultaneously affect the satisfaction of visitors to Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, as evidenced by the probability value sig f  $0.000 < 0.05$  or f count  $19.312 > f$  table 2.63*

*Keywords: Service, Location, Product, Visitor Satisfaction*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Urbane Coffee Roaster Banjarmasin awal berdirinya hanya menggunakan lahan parkir yang ada di ruko, kondisi seperti ini dirasa kurang efisien karena tidak adanya tempat indoor saat cuaca hujan datang, dalam waktu kurang lebih setahun Urbane Coffee Roaster Banjarmasin mulai menyewa ruko dengan menambah modal usaha dan mempunyai tempat

yang cukup luas ada outdoor. Jumlah karyawan yang bekerja ada 5 orang, menurut HRD Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, dengan waktu operasi  $\pm 15$  jam dan jumlah karyawan 5 orang itu dirasa cukup untuk memberikan pelayanan yang maksimal, baik dan memuaskan kepada setiap pengunjung yang datang.

Urbane Coffee Roaster Banjarmasin ramai dikunjungi setelah Jam 19:00 Wita, target pasar dari kafe

ini adalah kalangan anak muda. Banyaknya cafe yang menyediakan produk yang sama, membuat Urbane Coffee Roaster Banjarmasin menggunakan strategi yang berbeda dengan kafe-kafe lainnya yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal bagi pengunjung, mulai dari menu yang beraneka ragam seperti, kopi sebagai produk utama dan aneka snack pendamping kopi.

Namun kenyataan dilapangan saat dilakukan penelitian ditemukan masalah tentang kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, hal ini cukup beralasan karena konsumen menyatakan kurangnya keramahan dalam melayani sehingga terasa tidak nyaman, selain itu juga terdapat keluhan karena konsumen terlalu lama menunggu yang dipesan datang. Penjajakan awal diketahui bahwa disaat kafe mulai ramai pelayanan yang diberikan menjadi lambat, karena banyaknya pesanan dan permintaan para konsumen membuat pesanan menjadi semakin menumpuk, hal ini menyebabkan lambat datangnya pesanan yang dipesan oleh konsumen.

Berdasarkan alasan tersebut diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian untuk mengadakan

penelitian dengan Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin).

### **Tujuan Penelitian Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pelayanan, lokasi dan produk berpengaruh signifikan secara silmultan terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin).
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pelayanan, lokasi dan produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Urbane Coffee Roaster Banjarmasin).

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Yang dimaksud penelitian kuantitatif adalah pengolahan data yang didapatkan saat penelitian diolah menggunakan rumus atau perhitungan statistic

## Populasi dan Sampel Penelitian

### 1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap Urbane Coffee Roaster Banjarmasin yang di tunjukkan dengan datang ke Urbane Coffee Roaster Banjarmasin seminggu minimal 2 kali. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap Urbane Coffee Roaster Banjarmasin adalah mahasiswa atau kalangan muda yang menjadikan tempat ini sebagai tempat ngumpul dengan jumlah 35 orang pelanggan setia.

### 2) Sampel

Mengingat jumlah populasi yang tidak terlalu banyak, maka penelitian ini menggunakan sampling jenuh atau menggunakan seluruh unsur/anggota populasi sebagai sampel penelitian yang berjumlah 35 orang pelanggan

## Teknik Analisis Data

### 1) Uji Validitas dan Reliabilitas

### 2) Uji Asumsi Klasik

### 3) Analisis Data/Estimasi Regresi

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, dimana penelitian bermaksud menganalisis bagaimana keadaan variabel dependen

dengan dua atau lebih variabel independen:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana:

- Y : Kepuasan Pengunjung
- X<sub>1</sub> : Pelayanan
- X<sub>2</sub> : Lokasi
- X<sub>3</sub> : Produk
- a : Konstanta
- b<sub>1</sub> : Koefisien regresi Pelayanan
- b<sub>2</sub> : Koefisien regresi Lokasi
- b<sub>3</sub> : Koefisien regresi Produk

### 4) Uji Hipotesis

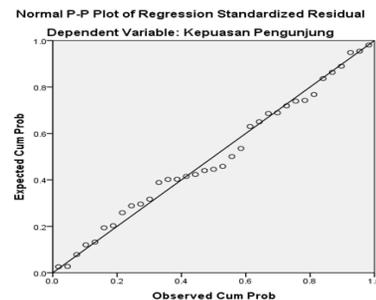
- a. Uji T
- b. Uji F
- c. Koefisien Determinasi

## HASIL PENELITIAN

### Uji Asumsi Klasik

#### 1). Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas dapat diketahui dari mendeteksi atau melihat langsung plot sebaran data uji statistik. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan plot normal. Hasil ujinya dapat dilihat berikut ini:



Uji normalitas dengan grafik secara visual memperlihatkan data yang normal, akan tetapi terdapat kemungkinan secara statistik terjadi hal yang sebaliknya. Oleh karena itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik akan dilakukan dengan uji *One Sample Kolmogorov – Smirnov (K-S)* dengan menggunakan taraf signifikan  $> 5\%$  atau  $0.05$ . Interpretasinya adalah jika nilainya di atas  $0.05$  maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas dan jika di bawah  $0.05$  maka diinterpretasikan sebagai tidak normal.

Tabel 14 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Pengunjung	Pelayanan	Lokasi	Produk
N		35	35	35	35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	21.4286	27.5714	25.8857	30.7143
	Std. Deviation	2.50042	3.44098	3.08480	2.58470
Most Extreme Differences	Absolute	.135	.121	.143	.118
	Positive	.077	.108	.091	.118
	Negative	-.135	-.121	-.143	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.800	.716	.848	.697
Asymp. Sig. (2-tailed)		.545	.685	.468	.716

Sumber: Data diolah 2021

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinieritas. Hasil dari uji multikolinieritas dengan menggunakan

program *SPSS 23* adalah sebagai berikut :

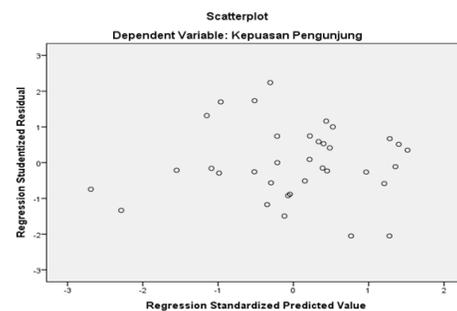
Tabel 15 Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pelayanan	.914	1.094
Lokasi	.924	1.083
Produk	.969	1.032

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS data primer diolah 2021

## 3) Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier kesalahan pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji Heterokedastisitas biasa juga disebut uji homogenitas. Uji ini dapat juga dilihat dari plot datanya atau pada tabel *scatterplot*



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Titik-titik variabel independen terhadap variabel dependen yang mengisi diagram scatterplot seperti tampak pada gambar di atas tidak

ditemukan adanya masalah heterokedastisitas

### Hasil Estimasi Regresi

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda yang dilakukan melalui statistik dengan menggunakan program SPSS 23, Maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 16 Hasil Estimasi Regresi Berganda

Variabel Terikat/Dependent	Variabel bebas/Independent	t <sub>hitung</sub>	Sig	Beta	Koefisien Regresi
Kepuasan Pengunjung	1. Pelayanan	2.367	0.024	0.262	0.191
	2. Lokasi	7.457	0.000	0.823	0.667
	3. Produk	0.488	0.629	0.053	0.051
Constant : 7.863					
Adjusted R Square : 0.618					
F <sub>hitung</sub> : 19.312 (Sig 0.000)					
T <sub>Tabel</sub> : 2.021					
F <sub>Tabel</sub> : 2.63					

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 46.726 + 0.438 X_1 + 0.141 X_3 + 0.141 X_3$$

Persamaan regresi berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

a: Nilai constanta sebesar 7.863 menunjukkan jika tidak ada variabel pelayanan, lokasi dan produk, maka kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin sebesar 7.863.

b<sub>1</sub>: Koefisien regresi sebesar 0.191 untuk variabel pelayanan adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, mempunyai makna

bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel pelayanan dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin akan mengalami kenaikan sebesar 0.191

b<sub>2</sub>: Koefisien regresi sebesar 0.667 untuk variabel lokasi adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, mempunyai makna bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel lokasi dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin akan mengalami kenaikan sebesar 0.667

b<sub>3</sub>: Koefisien regresi sebesar 0.051 untuk variabel produk adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, mempunyai makna bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel produk dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin akan mengalami kenaikan sebesar 0.051.

## Pengujian Hipotesis

### (1) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial untuk mengetahui pengaruh variabel bebas pelayanan, lokasi dan produk terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin maka perlu dilakukan uji parsial atau uji t. Pengujian secara parsial dapat dilihat dari uji t, apabila nilai t hitung lebih besardari t tabel atau nilai probabilitasnya  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 17 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.863	4.280		1.837	.076		
Pelayanan	.191	.081	.262	2.367	.024	.914	1.094
Lokasi	.667	.089	.823	7.457	.000	.924	1.083
Produk	.051	.104	.053	.488	.629	.969	1.032

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS data primer diolah 2021

Berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai t hitung variabel pelayanan sebesar 2.367 lebih besar dari nilai t tabel 2.021 dan nilai probabilitas (sig) untuk variabel pelayanan ( $X_1$ ) 0.024 lebih kecil dari 0.05, dengan demikian secara parsial pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin.

Nilai t hitung variabel lokasi sebesar 7.457 lebih besar dari nilai t tabel 2.021 dan nilai probabilitas (sig) untuk variabel lokasi ( $X_1$ ) 0.000 lebih kecil dari 0.05, dengan demikian secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin.

Nilai t hitung variabel produk sebesar 0.488 lebih kecil dari nilai t tabel 2.021 dan nilai probabilitas (sig) untuk variabel produk ( $X_1$ ) 0.629 lebih besar dari 0.05, dengan demikian secara parsial produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin

### (2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama/simultan terhadap variabel dependen. Berikut hasil perhitungannya.

Tabel 18 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	138.476	3	46.159	19.312	.000 <sup>b</sup>
Residual	74.095	31	2.390		
Total	212.571	34			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS data primer diolah 2021

Berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai f

hitung sebesar 19.312 lebih besar dibandingkan nilai f tabel 2.63 sedangkan nilai probabilitas (Sig) adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05, dengan demikian keseluruhan variabel independent penelitian yaitu pelayanan, lokasi dan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin

(3) Koefisien Determinasi

Uji ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen, dalam hal ini untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan, lokasi dan produk terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin. Hasil perhitungan *adjusted R<sup>2</sup>* dapat dilihat pada *output* SPSS pada tabel model *summary*. Berikut untuk lebih jelasnya

Tabel 19 Adjusted R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 <sup>a</sup>	.651	.618	1.54601

Sumber: Data diolah 2021

Berdasarkan pada tabel di atas pada kolom R Square ditemukan angka 0.651, yang artinya pelayanan, lokasi dan produk dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin sebesar 65,1%

sedangkan sisanya 34.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan Hasil Penelitian**

1) Pengaruh parsial pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin

Variabel pelayanan berdasarkan pada pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi dengan aplikasi SPSS diketahui memiliki nilai t hitung 2.367 lebih besar dari nilai t tabel 2.021 dan probabilitas (sig t) sebesar 0.024.

2) Pengaruh parsial lokasi terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin

Variabel lokasi berdasarkan pada pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi dengan aplikasi SPSS diketahui memiliki nilai t hitung 7.457 lebih besar dari nilai t tabel 2.021 dan probabilitas (sig t) sebesar 0.000..

3) Pengaruh parsial produk terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin

Variabel produk berdasarkan pada pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi dengan aplikasi SPSS diketahui memiliki nilai t hitung 0.488

lebih kecil dari nilai t tabel 2.021 dan probabilitas (sig t) sebesar 0.629.

- 4) Pengaruh simultan pelayanan, lokasi dan produk terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin

Variabel independen (pelayanan, lokasi dan produk) berdasarkan pada pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi dengan aplikasi SPSS diketahui memiliki nilai probabilitas (sig f) sebesar 0.024

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, dibuktikan dengan nilai probabilitas sig t  $0.024 < 0.05$  atau t hitung  $2.367 > t$  tabel 2.021.
2. Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, dibuktikan dengan nilai probabilitas sig t  $0.000 < 0.05$  atau t hitung  $7.457 > t$  tabel 2.021
3. Produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin,

dibuktikan dengan nilai probabilitas sig t  $0.629 < 0.05$  atau t hitung  $0.488 > t$  tabel 2.021

4. Pelayanan, Lokasi dan Produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Urbane Coffee Roaster Banjarmasin, dibuktikan dengan nilai probabilitas sig f  $0.000 < 0.05$  atau f hitung  $19.312 > f$  tabel 2.63

## Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Bagi Urbane Coffee Roaster Banjarmasin

Saran yang diberikan peneliti yaitu lebih meningkatkan dalam memberikan servis atau pelayanan kepada pelanggan, misalkan lebih cepat dalam menyajikan pemesanan pelanggan, lebih tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta tetap menjaga mutu produk

- 2) Bagi Peneliti lain

Peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian dengan topik yang serupa agar menambah variabel lain yang sekiranya mampu mempengaruhi kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler Philip dan Keller Lane Kevin. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Moerir, H, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nuryadin, Asli. 2012. *Manajemen Perusahaan*. Yogyakarta. LaksBang
- Oentoro, Deliyanti. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta. LaksBang.