

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BERKAT BANJARMASIN

ABSTRAK

Siti Mawar Sari¹, Hj. Lamsah², Ervica Zamilah³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.08.75

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125126201

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1130077601

Email : mawarmomo@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan yang diberikan selama ini dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Berkat Banjarmasin. (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Berkat Banjarmasin. (3) Penelitian ini menggunakan rancangan kualitatif deskriptif dan menggunakan analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan Berkat Banjarmasin selama ini kurang memuaskan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan rumah makan Berkat Banjarmasin harus memperhatikan 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (produk-produk fisik) agar terciptanya kepuasan pelanggan yang memuaskan dan sukses untuk kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to test to determine (1) the quality of service provided so far in increasing customer satisfaction at the Restoran Berkat Banjarmasin. (2) To find out the quality of service that should be provided in increasing customer satisfaction at the Berkat Banjarmasin Restaurant. (3) This study uses a descriptive qualitative design and uses analysis.

The results of the study indicate that there are still many quality services provided by the Berkat Banjarmasin restaurant so far that have been unsatisfactory for customer satisfaction. The quality of service that should be provided by the Berkat Banjarmasin restaurant must pay attention to 5 dimensions, namely reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy), and tangibles (physical products) in order to create satisfactory customer satisfaction and success for the future.

Keywords: Service Quality, Analysis, and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Dalam menghadapi persaingan yang ketat pada zaman sekarang, setiap perusahaan harus mampu bersaing dan harus memperhatikan kepuasan konsumen. Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan yaitu perusahaan belum tentu mampu memberikan kepuasan pelayanan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pelanggan. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan telah menempatkan pelanggan sebagai pengambilan keputusan. Semakin banyak perusahaan sejenis yang beroperasi dengan produk atau jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai kebutuhannya.

Keberhasilan pemasaran dalam suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak pelanggan yang berhasil diperoleh, namun juga bagaimana cara mempertahankan pelanggan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting serta menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan suatu perusahaan. Dengan demikian masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis.

Salah satu bisnis atau usaha yang dirasakan ketat dalam persaingannya saat ini adalah dibidang kuliner. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun beraneka ragam dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap rumah makan tersebut. Hal tersebut menuntut kepada pihak pengelola untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding dengan rumah makan lainnya. Pengelola rumah makan harus dapat memahami kebutuhan, keinginan dan selera dari pelanggan melalui kualitas produk dan pelayanan yang baik. Hal tersebut akan menunjang keberhasilan rumah makan tersebut dalam meningkatkan intensitas dan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan akan mendorong meningkatnya profit. Hal ini tentunya akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan pembelian ulang sehingga berpotensi menjadi pelanggan yang loyal. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi pengelola rumah makan. Jika pelanggan merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh pengelola rumah makan tersebut, maka terdapat tiga kemungkinan yaitu untuk melakukan pembelian ulang, mereka berminat untuk merekomendasikan apa yang mereka rasakan kepada orang lain dan terakhir mereka loyal terhadap produk tersebut. Kesuksesan pengelola rumah makan dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Menurut Mukhtar (2013) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam skripsi ini peneliti menggunakan metode kualitatif dan teknik penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Bukti Langsung Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Bukti langsung dari perusahaan Rumah Makan Berkat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan (sarana komunikasi) dan kebersihan serta kerapian (kebersihan lingkungan, kerapian, maupun tata ruang). Indikator dari bukti langsung meliputi penampilan tempat

usaha, penampilan tata ruang, sarana komunikasi. Pelanggan merasa tidak puas akan kinerja yang diberikan oleh Rumah Makan Berkat.

Menurut Parasuraman, (2006) bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pada pemberi jasa. Menurut Tjiptono (2004) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas merupakan suatu yang sangat penting dalam suatu usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fisik, kelengkapan dan kualitas peralatan serta desain interior ruangan harus dipertimbangkan karena berkaitan erat dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Rumah Makan Berkat faktor bukti langsung pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan tidak puas atas fasilitas fisik yang dimiliki oleh Rumah Makan Berkat. Hasil penelitian kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Berkat pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan apakah sesuai dengan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas akan kelengkapan dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Rumah Makan Berkat. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan tidak puas pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan yang diberikan Rumah Makan Berkat sebanyak 82% dan pelanggan yang merasa puas pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan yang diberikan Rumah Makan Berkat sebanyak 18%.

2) Kehandalan Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Kehandalan dari perusahaan Rumah Makan Berkat merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tepat. Indikator dari kehandalan meliputi kecepatan pelayanan, dan kecepatan penanganan

transaksi. Menurut Parasuruman (2006) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi kehandalan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janji sehingga pelanggan akan terpuaskan (Aritonang,2005). Oleh karena itu, kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan, kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh pemberi jasa agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga dapat tercipta loyalitas pelanggan.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Rumah Makan Berkat Banjarmasin faktor kehandalan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi Rumah Makan Berkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi di Rumah Makan Berkat. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan tidak puas pada indikator kehandalan dengan kecepatan layanan yang diberikan Rumah Makan Berkat sebanyak 71,4% dan pelanggan yang merasa puas pada indikator kehandalan dengan kecepatan layanan yang diberikan Rumah Makan Berkat sebanyak 28,5%. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kecepatan pelayanan dalam mengenai kepuasan pelanggan di Rumah Makan Berkat apakah sesuai dengan harapan pelanggan. Dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas akan kecepatan layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan di Rumah Makan Berkat Banjarmasin. Kesesuaian pelanggan dengan janji yang ditawarkan mengenai kepuasan pelanggan Rumah Makan Berkat apakah sesuai dengan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan

kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan Rumah Makan Berkat. Hal ini dapat dilihat dari pelanggan yang terdahulu.

3) Daya Tanggap Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Daya tanggap dari perusahaan Rumah Makan Berkat yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan. Indikator dari daya tanggap meliputi kesungguhan karyawan merespon pelanggan, kesiapan karyawan membantu pelanggan, kesediaan memberikan informasi. Faktor daya tanggap yang terdiri dari indikator kesediaan memberikan informasi, kesigapan pegawai dalam menangani pelanggan, pelayanan terhadap pengaduan pelanggan, kesesuaian pelayanan janji yang ditawarkan menunjukkan pada ketiga indikator tersebut pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh Rumah Makan Berkat Banjarmasin.

Menurut Parasuraman (2006) daya tanggap merupakan satu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Pelanggan akan menilai kecepatan tanggapan dari pemberi jasa dalam memberikan jasa, sekaligus mampu menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari pelanggan sebagai pemakai jasa sehingga kepuasan terpenuhi (Aritonang, 2005). Kesediaan pegawai memberikan informasi, kesigapan pegawai menangani pelanggan dan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pelanggan karena pelanggan akan merasa tercukupi kebutuhannya, merasa dilayani dengan baik serta pelanggan dapat mengadukan kepada pemberi jasa tentang hal-hal yang dirasakan kurang baik sehingga pemberi jasa dapat segera memperbaiki hal-hal yang membuat pelanggan tidak puas.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Rumah Makan Berkat Banjarmasin faktor daya tanggap pada tiap-tiap

indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan kesediaan Rumah Makan Berkat memberikan informasi kepada pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa sangat puas pada indikator kesediaan memberi informasi. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan puas pada indikator daya tanggap dengan kesediaan informasi yang diberikan Rumah Makan Berkat sebanyak 96,4% dan pelanggan yang merasa tidak puas pada indikator daya tanggap dengan kesediaan informasi yang diberikan Rumah Makan Berkat sebanyak 3,5%. Kesigapan pegawai dalam menangani pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan kinerja Rumah Makan Berkat, sedangkan pelayanan terhadap pengaduan pelayanan dapat diketahui bahwa pelanggan kurang puas akan indikator kesigapan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan pada Rumah Makan Berkat.

4) Jaminan Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Jaminan dari perusahaan Rumah Makan Berkat merupakan pengetahuan, kesopanan, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko seperti keamanan. Indikator dari jaminan meliputi pengetahuan karyawan, kesopanan karyawan, dan keamanan. Berdasarkan keterangan di atas faktor jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan peralatan, keterampilan pegawai menangani gangguan peralatan, dan keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan, menunjukkan pada ketiga indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Rumah Makan Berkat Banjarmasin.

Menurut Parasuraman (2006) jaminan adalah pengetahuan, kesopanan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi jaminan bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industri

secara efektif, khususnya bila keandalan dan keyakinan pemberi jasa merupakan hal yang sangat penting, mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan sebagai penentu tingkat kepuasan (Aritonang,2005). Oleh karena itu keamanan dan kenyamanan pegawai kepada pelanggan harus diperhatikan secara khusus sehingga akan menimbulkan kepercayaan yang tinggi dalam diri pelanggan terhadap pemberi jasa.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Rumah Makan Berkat faktor jaminan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan keamanan dan kenyamanan pelanggan yang dimiliki Rumah Makan Berkat. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan puas pada indikator jaminan dengan keamanan dan kenyamanan pelanggan yang diberikan Rumah Makan Berkat sebanyak 100%. Keterampilan pegawai menangani gangguan peralatan apakah sesuai dengan harapan pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan keterampilan pegawai Rumah Makan Berkat Banjarmasin menangani gangguan peralatan. Keramahan dan kesopanan pegawai pada pelanggan juga merasa sangat puas atau kinerja pegawai Rumah Makan Berkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan dalam menentukan kepuasan pelanggan merasa puas.

5) Empati Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Empati dari perusahaan Rumah Makan Berkat yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta untuk kemudahan untuk dihubungi dan komunikasi yang baik terhadap pelanggan. Indikator dari empati meliputi pemahaman kepada pelanggan, perhatian terhadap pelanggan, serta komunikasi yang baik.

Menunjukkan ketiga indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Rumah Makan Berkah Banjarmasin.

Empati menurut Parasuraman (2006) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi jasa dapat memposisikan dirinya berdasar empati, yang dibangun diatas kebutuhan pelanggan akan perhatian. Yaitu berupa perhatian individual, kemudahan akses, komunikasi yang baik dan pemahaman kepada pelanggan (Yazid 1999). Kemampuan pegawai berkomunikasi kepada pelanggan serta pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh pelanggan, apabila kebutuhan itu tercukupi maka pelanggan merasa diperhatikan secara khusus oleh pemberi jasa.

Secara lebih rinci menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Rumah Makan Berkah Banjarmasin faktor empati tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas akan kemampuan pegawai dalam berinteraksi dalam pelanggan serta pegawai sangat cakap ketika berbincang-bincang dengan pelanggan. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan puas pada indikator empati dengan kemampuan pegawai dalam berinteraksi yang diberikan Rumah Makan Berkah sebanyak 93% dan pelanggan yang merasa tidak puas pada indikator empati dengan kemampuan pegawai dalam berinteraksi yang diberikan Rumah Makan Berkah sebanyak 7%. Sikap simpatik dari pegawai apakah sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan simpatik dari pegawai Rumah Makan Berkah kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari perhatian individual yang diberikan pegawai. Dan pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan juga merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Rumah Makan Berkah Banjarmasin hal ini tercermin dari terpenuhinya keinginan pelanggan.

4. PENUTUP

1. Kesimpulan

1) Bukti langsung

Kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Berkat pada faktor bukti langsung yang terdiri dari indikator fasilitas fisik dan kelengkapan kualitas peralatan menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan yang diberikan oleh Rumah Makan Berkat. Dengan tingkat ketidakpuasan mencapai 82% dan untuk yang merasa puas mencapai 18%.

2) Keandalan

Kepuasan pelanggan Rumah Makan Berkat pada faktor keandalan yang terdiri dari indikator kenyamanan ruang, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian janji yang ditawarkan. Menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Berkat. Dengan tingkat ketidakpuasan mencapai 71,4% dan untuk yang merasa puas mencapai 28,5%.

3) Daya Tanggap

Kepuasan pelanggan Rumah Makan Berkat pada faktor daya tanggap yang terdiri dari indikator kesediaan memberikan informasi, kesigapan pegawai dalam menangani pelanggan, dan penanganan terhadap pengaduan pelanggan. Pada indikator kesediaan memberikan informasi dan kesigapan pegawai dalam menangani pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Berkat. Namun pada indikator terhadap pengaduan pelanggan merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan yang mana akan

mengakibatkan pelanggan akan beralih ke bengkel motor lainnya. Dengan tingkat kepuasan mencapai 96,4% dan untuk yang merasa tidak puas mencapai 3,5%.

4) Jaminan

Kepuasan pelanggan Rumah Makan Berkat pada faktor jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan pelatan, keterampilan pegawai dalam menangani gangguan peralatan, dan keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan. Tiap-tiap indikatornya pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Berkat yang mana akan menciptakan keterikatan emosional antara pelanggan dengan Rumah Makan Berkat dan ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Dengan tingkat kepuasan mencapai 100%.

5) Empati

Kepuasan pelanggan Rumah Makan Berkat pada faktor empati yang terdiri dari indikator kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pelanggan, sikap simpatik dari pegawai, dan pemahaman kebutuhan keinginan pelanggan. Tiap-tiap indikatornya pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Makan Berkat dan ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Dengan tingkat kepuasan mencapai 93% dan untuk merasa tidak puas mencapai 7%.

2. Saran-saran

Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggannya sehingga para pelanggan akan menjadi pelanggan yang setia, maka sebaiknya Rumah

Makan Berkat disarankan agar tetap terus mempertahankan kualitas empati, jaminan, kehandalan, daya tanggap, dan bukti langsung.

1) Empati

Adanya kualitas dari empati ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Makan Berkat dalam memberikan layanan berupa berkomunikasi dengan pelanggan, sikap simpatik dari pegawai, dan pemahaman kebutuhan keinginan pelanggan. Agar bisa terus dipertahankan dan terus dikembangkan kedepannya.

2) Jaminan

Adanya dari kualitas jaminan ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Makan Berkat dalam memberikan layanan berupa keamanan dan keselamatan akan barang memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka diharapkan kepada pihak Rumah Makan Berkat dapat terus memberikan kualitas yang ada saat ini sekaligus berusaha untuk terus memberikan layanan yang professional.

3) Kehandalan

Adanya dari kualitas kehandalan ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Makan Berkat dalam memberikan layanan dalam ketepatan penanganan transaksi yang cepat dan teliti telah memberikan ketidakpuasan kepada pelanggan, maka diharapkan pihak Rumah Makan Berkat dapat memperbaiki kualitas yang ada saat ini sekaligus terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan mungkin dengan cara lebih ramah dan sopan terhadap pelanggan, adapun pengaruh dari kualitas kehandalan yang meliputi kecepatan pelayanan pelanggan merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan pihak Rumah Makan Berkat, maka diharapkan rumah makan berkati dapat memberikan yang lebih baik.

4) Daya Tanggap

Adanya dari kualitas daya tanggap ini menunjukkan pihak Rumah Makan Berkat dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan hendaknya senantiasa meningkatkan kinerja.

5) Bukti Langsung

Adanya dari kualitas bukti langsung ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Makan Berkat dalam memberikan layanan berupa bukti fisik dan perlengkapan memberikan ketidakpuasan kepada pelanggan, maka diharapkan kepada pihak Rumah Makan Berkat dapat memberikan kualitas yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Ghozali,I. 2005. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIPRESS.
- Kotler, P., dan Keller, K.I. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: PenerbitErlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2007. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: PenerbitErlangga.
- Lupiyoadi, R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2006. "*Manajemen Jasa*". Yogyakarta. Penerbit Andi Offset

Tjiptono, Fand. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI OFFSET

Tjiptono, Fandy, Chandra Y dan Diana A. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy, Diana Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta :

Penerbit Andi.

Wilkaningtyas. 2001. *Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas*

Pelayanan, jurnal kajian bisnis. No.23