

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAKSO BANDARA

Dea Salma Ashshiddiqi¹, Syahrani², Hj. Lamsah³

¹Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjarari, 18310462

²Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1125097401

³Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1125126201

Email : deasalma00@gmail.com / No. Hp : 089626985163

ABSTRAK

Alasan penyusunan dari penelitian ini adalah untuk melihat: (1) sifat dari karyawan mempengaruhi kerangka pikir pelanggan dalam menentukan pembelian, (2) pemanfaatan sistem pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan di rumah makan Bakso Bandara. Strategi dalam metode penulisan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pengujian tersebut berasal dari informasi yang diperoleh dari penggambaran data dan kemudian dibuat dengan informasi yang berbeda untuk menjelaskan konsekuensi eksplorasi dalam kaitannya dengan dukungan kualitas terhadap loyalitas konsumen di Bakso Bandara. Prosedur pemilahan informasi dilengkapi dengan persepsi, pertemuan untuk melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan: (1) penataan kualitas administrasi pada sistem pelayanan memberikan dampak positif, (2) penataan rumah makan Bakso Bandara dengan memanfaatkan sistem pelayanan yang Baik, Nyaman, dan Ramah (BANDARA) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan rumah makan Bakso Bandara.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ; Sistem Pelayanan

ABSTRACT

The reason for composing this exploration is to look at: (1) the nature of worker administration influences the assistance framework, (2) the utilization of the help framework influences consumer loyalty at the Bakso Bandara eatery. The exploration strategy utilized is spellbinding subjective. The examination comes from the information got from the portrayal of the data and afterward created with different information to explain the consequences of exploration in regards to support quality on consumer loyalty at Bakso Bandara. Information assortment procedures were completed by perception, meetings, and documentation. The outcomes showed: (1) the arrangement of administration quality to the help framework gave a positive impact, (2) the help arrangement of the Airport Meatball eatery utilizing the Good, Comfortable, and Friendly (BANDARA) administration framework affected consumer loyalty at the Bakso Bandara.

Keywords: Service Quality ; Service System

PENDAHULUAN

Memiliki gambaran yang menyenangkan dalam hal kuliner untuk pelanggan adalah salah satu tujuan utama dari bisnis restoran. Selain memiliki tujuan, bisnis rumah makan juga harus siap menghadapi persaingan bisnis yang semakin ekstrem saat ini. Para pembisnis harus mampu berpartisipasi lebih didalam bisnisnya serta memiliki penalaran imajinatif dan diharapkan memiliki opsi untuk mengeksekusi strategi untuk mengantisipasi zona persaingan. Salah satu caranya adalah dengan fokus bekerja memperhatikan para pelanggannya. Karena tidak ada bisnis yang dapat mencapai kesuksesan tanpa membangun pemenuhan dan dedikasi kepada pelanggan. Ini karena pelanggan saat ini semakin spesifik dalam memilih tenaga kerja dan produk yang ingin mereka gunakan.

Pengaruh besar dalam bisnis ditentukan oleh sejauh mana dapat menawarkan dukungan berkualitas kepada pelanggan mereka. Untuk dapat menawarkan kualitas pelayanan yang baik, tentu saja SDM merupakan hal yang sangat penting mengingat sebuah asosiasi pada lingkup yang besar atau terbatas, SDM dipandang sebagai komponen yang sangat penting dalam proses peningkatan hierarkis karena peningkatan kualitas pelayanan akan dipahami. Dan dapat terlihat mana yang berkualitas (Dahlan, Hasim, dan Hamdan, 2017). Tanpa SDM dalam suatu bisnis, maka seluruh instrumen di dalam bisnis tidak dapat berjalan seperti yang diharapkan. SDM merupakan hal yang paling penting dan menjadi mata air dalam mengatur dan menjalankan jalannya suatu bisnis dalam mencapai tujuannya. Sesuai (Hasibuan, 2017:10) Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan spesialisasi mengelola hubungan dan pekerjaan angkatan kerja agar menarik dan produktif dalam membantu pencapaian tujuan organisasi, pekerja, dan masyarakat.

Menekankan pada bantuan dan memiliki pilihan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah teknik yang tepat untuk keberhasilan. Kehebatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah bisnis rumah makan pada dasarnya dapat menjadi sebuah tanda kemajuan untuk dapat menghadapi segala kesulitan dan bahaya lain yang dapat membuat bisnis tersebut merugi. Kualitas pelayanan adalah jenis penilaian pembeli terhadap tingkat pelayanan yang didapat dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2014: 212). Pembeli yang senang dengan sifat pelayanan yang mereka dapatkan dari sebuah rumah makan mungkin akan menjadi pelanggan setia rumah makan. Pemenuhan yang dirasakan pembeli dapat menjadi proporsi seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan, dan apakah dapat memenuhi asumsi pelanggan (Riyanto, 2018). Menurut Tjiptono dalam (Karlina, Rosanto, Saputra, 2019) berpendapat bahwa kualitas pelayanan menyoroti upaya untuk mengatasi masalah dan keinginan pembeli dan ketepatan pengiriman untuk menyesuaikan asumsi pelanggan. Sedangkan dalam memberikan pelayanan kepada klien yang dilakukan oleh suatu jenis usaha yang umumnya bergerak di bidang jasa, pelayanan haruslah memberikan reaksi yang cepat dan baik dalam mengumpulkan keinginan dari pelanggan.

Dalam penyampaian pelayanan, penting untuk memiliki aturan sebagai alasan untuk menawarkan jenis layanan yang berkualitas. Dimana hal ini dapat menjadi acuan bagi seseorang yang sedang menjalankan kewajibannya. Menurut Kasmir (2017:71) pelayanan penting yang harus diikuti oleh pekerja yang dipercaya untuk melayani pelanggan adalah:

1. Adanya karyawan yang hebat
2. Suasana yang memuaskan dapat dengan mudah dinikmati
3. Siap bertanggung jawab untuk setiap pelanggan dari awal hingga akhir
4. Tawarkan bantuan secara cepat dan tepat
5. Siap untuk menyampaikan
6. Siap memastikan kepercayaan dalam setiap pelayanan pelanggan
7. Memiliki kapasitas dan informasi yang besar
8. Siap untuk mencoba memahami kebutuhan pelanggan

Pelayanan adalah suatu gerakan melalui pemberian yang diperlukan oleh orang lain, misalnya sebagai pembeli. Seorang pelayan harus mengetahui secara jelas tentang memahami, dan menghitung dampak pada pelayanan yang sebenarnya dengan tujuan dapat memberikan pemenuhan kepuasan kepada penerima pelayanan. Menurut Riyanto (2018) pelayanan adalah salah satu jenis tindakan yang diberikan oleh setidaknya satu pertemuan ke pertemuan yang berbeda yang memiliki hubungan yang sepenuhnya bertujuan untuk memiliki pilihan untuk memberikan pelayanan kepada pihak berikutnya dengan tenaga kerja dan produk yang telah dihasilkan dan diberikan.

Setelah mengikuti sifat pelayanan yang telah diberikan, timbul kesan kualitas pelayanan. Hal ini dapat terjadi karena pelanggan puas dan benar-benar ikut serta dalam pelayanan yang mereka dapatkan, karena pelanggan dapat melihat dan memutuskan jenis pelayanan yang ingin mereka dapatkan. Kesan pelanggan terhadap kualitas

pelayanan dapat dikatakan sebagai penilaian yang luas dari keunggulan suatu pelayanan, dan itu berarti bahwa pelanggan tidak menilai kualitas pelayanan hanya dengan semata-mata berdasarkan hasil akhir dari pelayanan yang didapat tetapi mereka juga berfokus pada metode yang terlibat dengan memberikan pelayanan. Gambaran kualitas layanan yang baik tidak tergantung pada perspektif atau kesan pemilik usahanya namun menurut perspektif pelanggan atau pandangan tentang pelayanan yang diberikan apakah memenuhi kepuasan pelanggan dan sudah memadai.

Substansi dari setiap jenis pelayanan yang dilakukan oleh suatu bisnis pada akhirnya akan mendorong nilai yang diberikan oleh pelanggan sehubungan dengan rasa kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan adalah perkiraan atau tanda sejauh mana produk atau layanan perusahaan merasa sangat puas dengan yang didapat. Menurut Windasuri (2017:64) kepuasan pelanggan adalah reaksi terhadap penilaian pengalaman penggunaan suatu barang atau pelayanan. Selanjutnya, satu penilaian lagi menyatakan bahwa penilaian menurut Kotler dalam (Atmaja, 2018) kepuasan pelanggan adalah sensasi individu senang atau kecewa yang muncul setelah melihat hasil eksekusi pelayanan. Dengan demikian, loyalitas konsumen merupakan reaksi terhadap perasaan seseorang setelah menggunakan suatu barang atau jasa yang didapat dan kemudian membandingkannya dengan perasaan puas atau kecewa.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang telah diberikan tidak dapat semata-mata diperoleh dari konsekuensi pertimbangan pelanggan, namun ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018) dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh seseorang yang berkecimpung dalam dunia bisnis, yaitu:

1. Kualitas barang, dapat diartikan sebagai semua yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya untuk membuat perubahan menuju perbaikan yang konsisten oleh perusahaan
2. pelayanan, penting untuk menjabarkan perspektif dan perilaku perwakilan karena faktor aset manusia menantang untuk ditiru dan memiliki komitmen yang signifikan terhadap hasil loyalitas konsumen
3. Merasa, jika suatu barang memiliki nilai lebih dan menjadi kebanggaan bagi kliennya karena mengembangkan keberanian dianggap mampu
4. Nilai, suatu barang dengan kualitas yang lebih disukai daripada situasinya namun memiliki harga yang sama membuat klien menjadikannya sebagai variabel penentu dalam pilihan pembelian.

Kualitas Pelayanan dapat diperkirakan melalui strategi yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2012) dalam Tjiptono (2014:396) yang disimpulkan sebagai berikut:

1. Tempat untuk kritik dan saran, khususnya dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan pesan-pesan sebagai gerutuan, reaksi, serta ide dan kesimpulan dari pelanggan.
2. Mengarahkan persepsi untuk melaporkan penemuan-penemuan yang signifikan dalam mendukung peningkatan bisnis
3. Pemeriksaan klien yang hilang, berusaha menemukan atau menghubungi klien yang tiba-tiba berhenti membeli atau membeli untuk memahami dan mengambil pendekatan yang lebih baik.
4. Review loyalitas konsumen, dengan mendapatkan kritik atau masukan dari klien

Untuk memiliki pilihan untuk menahan pelanggan, kunci utama adalah kepuasan pelanggan. Dalam mencapai loyalitas konsumen ada penanda untuk mencapainya. Menurut Kotler dalam buku harian Surwadi (2011), tanda-tanda loyalitas konsumen harus terlihat dari:

1. Membeli kembali produk atau jasa yang disajikan oleh organisasi
2. Membuat Informal, dengan mendidik hal-hal yang baik dan positif mengenai pelayanan atau barang dagangan yang disajikan oleh suatu organisasi kepada mitra atau kolega dari klien
3. Membuat Brand Picture dengan tujuan agar klien tidak melihat item dari perusahaan yang berbeda
4. Membuat satu lagi pilihan pembelian barang di organisasi serupa

Bakso merupakan salah satu *road food* yang cukup terkenal dan memiliki banyak penggemar. Bakso dapat ditemukan dengan efektif, bahkan beberapa restoran kelas atas memiliki menu bakso di dalamnya. Berkumpul bersama keluarga, pasangan, atau sahabat di sore hari atau di cuaca yang dingin seperti hujan adalah hal yang paling wajar untuk dinikmati. Kuliner bakso yang tidak pernah lekang oleh waktu dan jumlah peminat kuliner bakso di Banjarmasin membuat para pelaku usaha kuliner warung bakso semakin dinamis dalam berbenah dan

berkreasi baik dalam menu makanan maupun administrasinya. Usaha warung bakso juga membutuhkan SDM yang berkualitas untuk dapat menawarkan jenis bantuan kepada kliennya. Melibatkan elemen dasar yang bagus untuk membuat bakso yang dikombinasikan dengan sistem bantuan yang baik oleh perwakilannya, diyakini akan benar-benar ingin menang dari pesaing dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Teknik penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menjelaskan secara subjektif yang dalam memperkenalkan informasi sebagai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Bandara. Subyektif menjelaskan rencana penelitian untuk menggambarkan, memahami, dan menjawab secara mendalam dan jelas masalah yang harus diperhatikan atau dieksplorasi dengan berkonsentrasi sebanyak yang dapat diharapkan dan efek samping dari eksplorasi adalah sebagai artikulasi dalam kata-kata yang sesuai keadaan yang sebenarnya. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen. Dengan sumber informasi yang dikumpulkan dan diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi. Responden yang dipilih adalah pemilik rumah makan Bakso Bandara, pekerja atau pengelola rumah makan Bakso Bandara, dan pembeli atau pelanggan rumah makan Bakso Bandara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bakso merupakan menu makanan yang sudah sangat dikenal oleh masyarakat sekitar. Kuliner bakso banyak dijual dengan cara yang berbeda, baik yang dijual oleh pedagang kaki lima hingga restoran yang menghabiskan banyak waktu dalam menu bakso. Tingginya minat terhadap menu bakso membuat para pengusaha bakso melakukan perkembangan dan imajinasi yang berbeda pada menu bakso. Pada umumnya bakso berbentuk bulat dengan berbagai macam bahan di dalamnya, seperti telur puyuh hingga daging cincang atau ligamen. Saat ini dengan inovasi dan perkembangan bisnis bakso, keadaan bakso diubah menjadi persegi panjang, persegi panjang, hingga bentuk seperti kerucut, hal ini untuk menarik perhatian dan minat pelanggan. Dalam mengumpulkan kepentingan dan pemenuhan keinginan pelanggan ini, sangat penting untuk memiliki kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pekerja bisnis bakso. Dengan melibatkan SDM yang berkualitas dalam melayani dan menangani kebutuhan pelanggan, hal ini akan memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan dan juga akan sangat mempengaruhi omset yang didapat.

Banyaknya pecinta kuliner bakso di Banjarmasin membuat warung Bakso Bandara pada umumnya ramai. Rumah makan Bakso Bandara ini berawal dari sang pemilik yaitu Bapak Tris Edi yang pada awalnya memulai usaha bakso di sebuah stand kecil dekat dengan parkir kendaraan terminal Udara Syamsudin Noor. Dengan kelezatan dan sifat rasa bakso yang disajikan, salah satu pelanggannya tertarik dan menyambut baik pemilik Bakso Bandara untuk bekerjasama membuka warung bakso di lahan miliknya di Jalan Sultan Adam Banjarmasin. Maka pada tahun 1999 Bakso Bandara di Jalan Sultan Adam Banjarmasin mulai beroperasi. Sampai tahun 2001 tanggung jawab untuk Bakso Bandara berubah karena kesibukan Pak Tris Edi yang merasa tidak bisa lagi mengawasi 2 usaha tanpa penundaan sesaat. Akhirnya Bakso Bandara ditinggal oleh Pak Hery yang kemudian digantikan dengan kenalan beliau yang merupakan sahabat karib Pak Tris Edi, dan usaha Bakso Bandara terus berjalan sampai sekarang.

Tidak pernah sepi pelanggan, Bakso Bandara yang mulai bekerja pada pukul setengah tiga siang dan tutup pada pukul sebelas malam, selalu dipadati pelanggan, terutama pada sore hari dan menjelang malam hari. Selain penggunaan bahan dasar pembuatan bakso, yang dipilih dengan bahan-bahan berkualitas, sistem pelayanan juga penting bagi pemilik Bakso Bandara. Selain pemanfaatan pelayanan yang tepat, area esensial rumah makan Bakso Bandara yang berada tepat di Jalan Sultan Adam Banjarmasin, menjadi pendorong positif. Seperti nama rumah makannya, Bakso Bandara memiliki sistem pelayanan yang disebut BANDARA. Sistem pelayanan, yang artinya Bagus, Nyaman, dan Ramah terasa benar dan terbukti untuk menawarkan layanan berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Selain memanfaatkan sistem pelayanan yang tepat, dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan, ada juga banyak variasi bakso yang ditawarkan seperti bakso kikil, bakso tenis, bakso pedas mercon, bakso beranak, dan masih banyak lagi. variasi menu bakso yang dapat dipesan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Memberi pelayanan yang layak, penampilan yang menarik, serta kesiapsiagaan dan kehati-hatian dalam menawarkan menu bakso kepada pelanggan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pemilik Bakso Bandara, karena merekalah yang berhubungan langsung dengan pelanggannya. Alasan dimulainya bisnis Bakso Bandara ini jelas untuk mendapatkan omset yang meningkat namun selain itu dengan terus mengikuti dan menjaga agar sistem pelayanan tetap berjalan, para pelanggan akan terus muncul dan sangat memungkinkan untuk menjadi pelanggan tetap dari rumah makan Bakso Bandara, dan itu menyiratkan bahwa pelanggan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Bakso Bandara percaya bahwa SDM yang telah dikerahkan untuk melayani pelanggannya mampu dan bermanfaat dalam menciptakan kualitas pelayanan atas yang diberikan. Tidak diragukan lagi, untuk memiliki pilihan dan untuk mendapatkan nilai kepuasan pelanggan itu sulit, mengingat fakta bahwa pelanggan memiliki berbagai tingkat pemenuhan meskipun bahwa apa yang dibutuhkan adalah sesuatu yang sangat mirip. Dengan dilaksanakannya sistem pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat rasa nyaman bagi pelanggan dapat terpenuhi, jelas hal ini akan menjauhkan Bakso Bandara dari pemikiran dan memberikan kualitas buruk dari pelanggannya. Pelanggan yang merasa kecewa dan frustrasi dengan pelayanan yang diberikan akan memberitahu pelanggan lain bahwa pelayanan yang mereka dapatkan tidak sepenuhnya ideal dan tidak sesuai. Hal ini tentu akan berdampak dan dapat membuat gambaran yang buruk bagi Bakso Bandara.

Dari hasil pertemuan dengan pemilik Bakso Bandara, pekerja rumah makan Bakso Bandara, dan pelanggan rumah makan Bakso Bandara, seperti yang ditunjukkan oleh pelanggan mereka, pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan BANDARA dapat diakui namun rumah makan Bakso Bandara sebenarnya perlu lebih fokus pada pelayanan yang digunakan. Sistem pelayanan BANDARA yang digunakan oleh Bakso Bandara merasa perlu ditingkatkan, karena sistem pelayanan yang memastikan pelanggannya akan menerima layanan yang baik, ramah, dan ramah sebenarnya tidak memiliki jaminan untuk menyebabkan pelanggannya untuk merasa baik. Ini karena para pelayan justru mengabaikan kotak tisu yang mereka berikan di meja pelanggan. Tissue yang ada di meja makan pelanggan sering habis dan membuat pelanggan harus bertanya lagi pada karyawan rumah makan Bakso Bandara, hal ini tentunya akan mempengaruhi ketertarikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah makan Bakso Bandara.

KESIMPULAN

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa hasil akhir :

1. Dampak kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di rumah makan Bakso Bandara dengan memanfaatkan sistem pelayanan yang Baik, Nyaman, dan Ramah (BANDARA)
2. Sebagai bisnis kuliner yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menawarkan sistem pelayanan yang layak, barang berkualitas, berpusat pada minat dan kebutuhan pelanggan, memiliki pilihan untuk benar-benar memberikan, dan menawarkan layanan dan kebutuhan tambahan kepada pelanggannya .
3. Dengan menawarkan pelayanan, cara yang paling umum dari melayani pelanggan, mengatur pesanan dengan cepat, memberikan lingkungan dan suasana yang memadai untuk kenyamanan pelanggan, misalnya, kipas angin agar pelanggan tidak merasa panas, dan kompensasi bagi pelanggan tetap.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosdakarya.
- Abdul Majid. (2015). *Pendekatan Ilmiah Dalam Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, SP Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Fatihudin, D, & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P & Keller, K, L. (2012). Alih Bahasa : Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Indeks Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Windasuri, Heria, H. S. & B. T. (2017). *Excellent Service the Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

2. Artikel Jurnal

- Dahlan, Hasim, Hamdan. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Administrasi : Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*. 4(2) 69-75.
- Karlina, Rosanto, Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*. 3(1). Retrieved from ejournal.bsi.ac.id.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*. 3(1) 93-107.
- Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. 11(1). Semarang : Politeknik Negeri Semarang.