

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Muhammad Rafly Abdulgani Al Fatah¹, Aan Hanifah²

^{1,2} Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : djrafly08@gmail.com¹, Aanhafah2001@gmail.com²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dipengaruhi oleh permintaan konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 45 orang. metode pengumpulan data yang menggunakan g-form dan studi literatur serta penggunaan kuesioner. Studi saat ini menggunakan analisis metode lanjutan regresi lapisan dalam SPSS 21. Mempertimbangkan bukti, hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut hasil regresi linier regresi tidak standar, koefisien unstandardized untuk data berjumlah 1,112, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

Abstract

The goal of this study is to understand how the quality of service is affected by consumer demand. Sampel that was used in this study involved 45 people. Data collection methods that use g-form and literature research as well as the use of questionnaire. The current study makes use of the advanced regress lining method analysis in SPSS 21. Considering the evidence, the results show that the quality of the service is positive effect with regard to the customer satisfaction. According to the results of an unstandardized regression linear regression, the unstandardized coefficients for the data totaled 1.112, which indicates that the service quality is favorable with regard to consumer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, setiap perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Setiap perusahaan berlomba-lomba agar produknya dijangkau oleh konsumen agar perusahaan bersaing dalam memenangkan persaingan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha agar konsumen merasa puas ketika mereka dilayani oleh kualitas pelayanan yang baik. Menurut Nurdin (2019), kegiatan pelayanan menyangkut pada hal pemenuhan suatu hak konsumen yang melekat pada setiap orang, baik secara kelompok maupun pribadi dan dilakukan secara umum. Untuk hadapi persaingan tersebut, perusahaan wajib memberikan pelayanan yang baik agar mendapatkan kepuasan terhadap konsumen. Menurut Indrasari (2019), apabila konsumen yang puas akan produk dan jasanya, kemungkinan akan membeli produk nya kembali dikemudian hari. Oleh karena itu, pelanggan atau konsumen semakin selektif dalam memilih produk yang ingin digunakan atau dikonsumsi (Saripudin et al., 2021). Jika dalam hal tersebut tidak memenuhi, kemungkinan besar konsumen akan berpindah kepada industri lain.

Pada hal ini, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam menentukan perusahaan tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen atau tidak. Menurut Yamit dalam teori Made & Roni. (2021),menjelaskan bahwa suatu kualitas produk salah satu yang terpenting dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam menentukan suatu produk yang diinginkan. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki strategi dengan segala cara agar konsumen puas dalam melakukan transaksi. Dikutip dari situs website databoks.katadata.co.id (2021), ada beberapa minimarket yang memiliki jumlah gerai terbanyak di Indonesia, salah satunya adalah Indomaret. Banyaknya gerai pada minimarket Indomaret dapat menjadi tolak ukur kepuasan konsumen. Dengan banyaknya gerai, maka konsumen akan jauh lebih mudah menjangkau gerai tersebut dan membuat konsumen akan puas dalam bertransaksi

berulang.

Dalam hal ini, perusahaan wajib mengetahui apa yang diinginkan konsumen. Sehingga, perusahaan akan lebih mudah dalam mengidentifikasi seperti pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kontribusi sebuah perusahaan dalam hal ini sangat besar untuk memberikan pelayanan kepada konsumen, sehingga perusahaan harus memiliki strategi-strategi yang cocok untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasar pemaparan diatas, peneliti melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen yang sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Maka tujuan dalam penelitian ini agar dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

KAJIAN LITERATUR

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan pembelajaran tentang suatu individu atau kelompok untuk mendapatkan pengalaman yang menarik dalam kebutuhan dan keinginan konsumen (Lupiyoadi dalam Setiawan et al., n.d., 2019). Menurut Hadi & Nastiti (2021), perilaku konsumen adalah suatu keberhasilan suatu bisnis agar dapat memahami apa yang konsumen inginkan. Hal ini menjelaskan bahwa faktor utama yang harus diteliti perusahaan adalah meningkatkan kepekaan terhadap keinginan konsumen sehingga menciptakan kepuasan konsumen (Nurul Ichsan & Karim, 2021).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diteliti perusahaan dalam melakukan strategi menarik konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat definisikan:

Menurut Tjiptono dalam Mulyawan (2016), kualitas pelayanan adalah kesesuaian dengan tuntutan atau syarat, cocok untuk pemakaian berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan melakukan sesuatu yang benar dari awal yang membahagiakan dalam suatu pelayanan.

Menurut R.A Supriyono dalam Indrasari (2019), pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi terkait apa yang dibutuhkan konsumen, dengan adanya sebuah pelayanan maka konsumen merasa puas. Dan penting agar konsumen tertarik menggunakan suatu produk yang dipasarkan..

Menurut Made & Roni (2021), kualitas pelayanan adalah gabungan dari seluruh karakteristik dari pemasaran, dalam rekayasa, membuat, serta melakukan pemeliharaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Oleh karena itu, keluhan dari konsumen dapat memperbaiki kekurangan daripada pelayanan perusahaan, sehingga pelanggan akan mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya (Puji Agustin et al., 2021).

Kepuasan Konsumen

Menurut Nugroho dalam Setyo (2017), kepuasan konsumen merupakan sebuah bagian yang dapat meningkatkan kualitas suatu pemasaran atau produk. Jika produk tersebut tidak berdasarkan apa keinginan konsumen, maka konsumen kemungkinan akan kecewa. Apabila produk tersebut seusai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan kembali untuk mengkonsumsi produk itu kembali.

Menurut Aryani & Rosinta (2011), Kepuasan pelanggan menjadi tingkat ukuran yang penting dalam sebuah bisnis dalam berkelanjutan kedepannya. Untuk memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan diwajibkan teliti dalam mengetahui kebutuhan konsumen dan apa yang diinginkan konsumen yang setiap kali berubah dalam waktu yang tidak bisa ditentukan (Setiawan et al., n.d., 2019). Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang menjadi penentu kesuksesan suatu penjualan pada perusahaan (Nguyen dalam Lubis et al., 2021).

METODE

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apa pengaruh dari variabel independent dan dependent yang diteliti. Dengan demikian penelitian bersifat kuantitatif dan menggunakan metode analisis regresi linier dengan aplikasi SPSS 22. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah bersumber dari data langsung atau primer dengan memberikan kuesioner kepada responden.

Teknik pengambilan sampling menggunakan purposive sampling yang merupakan metode pengambilan data secara acak, tetapi memiliki syarat dan ketentuan dalam sampel responden (Sugiyono, 2016).

Dalam Penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen indomaret dan menggunakan sampel 45 orang. Proses pendataan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *g-form*. Menurut Sugiyono (2015), kuesioner adalah sebuah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan tertentu atau membuat pertanyaan tertentu kepada responden agar mereka dapat memberikan jawaban.

Uji Validitas

Uji Validitas merupakan kesesuaian antara data dari penelitian yang objektif dengan kekuatan yang sesuai, sehingga dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Metode ini untuk menentukan apakah sebuah data yang bersangkutan diuji bersifat valid atau tidak.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan penyampaian hasil pengumpulan sebuah data dengan objek dan hasil yang sama (Sugiyono, 2017). Menurut Budiastuti & Bandur (2018), pengujian reliabilitas sebagai konsistensi dalam suatu penelitian dengan menggunakan berbagai metode-metode penelitian dalam berbagai kondisi penelitian sehubungan dengan waktu dan tempat.

Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Wayan Widana & Putu Lia Muliani (2020), tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah data empiris yang kita miliki dapat diharapkan sesuai dengan distribusi normal atau tidak. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ berarti data yang diuji bersifat atau berdistribusi normal. Jika nilai signifikansinya $< 0,05$ berarti data yang diuji bersifat atau berdistribusi tidak normal.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang kuat antar variabel dependent (Gujarati 2003; Santoso, 2000, Arif, 1993 dalam Juliandi et al., 2018).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah teknik yang digunakan dalam analisis regresi untuk memahami bagaimana perbedaan dari satu pengamatan residual dengan pengamatan yang lain. Apabila hasil pengujian tersebut homogen, maka data tersebut bersifat homokedastisitas. Apabila hasilnya berbeda maka bersifat heteroskedastisitas (Perdana, 2016).

Analisis Regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan pengujian untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat seiring dengan menghilangnya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Berikut persamaan analisis regresi

$$Y = a + b_1 X_1 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat
- a = Konstanta
- b_1 = Koefisien Variabel Bebas
- X_1 = Kualitas Pelayanan
- ε = Standar error

Pengujian Hipotesis

Uji simultan (f)

Uji simultan merupakan pengujian yang betujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang sering menjadi ketertarikan utama bagi peneliti (Sugiyono, 2015).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan pengujian yang berfungsi sebagai alat untuk memahami beberapa implikasi utama dari variabel bebas dan variabel terikat. Ketika banyaknya penyimpangan dalam penilaian Y dapat dikurangi dengan data yang diberikan oleh X (Suyono, 2015). Koefisien determinasi digambarkan sebagai R^2 sebagai metrik yang akurat menangkap hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,838	0,432	Valid
	X1.2	0,767	0,432	Valid
	X1.3	0,804	0,432	Valid
	X1.4	0,717	0,432	Valid
	X1.5	0,783	0,432	Valid
	X1.6	0,658	0,432	Valid
	X1.7	0,728	0,432	Valid
	X1.8	0,789	0,432	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1.1	0,689	0,432	Valid
	Y1.2	0,652	0,432	Valid
	Y1.3	0,704	0,432	Valid
	Y1.4	0,629	0,432	Valid
	Y1.5	0,637	0,432	Valid
	Y1.6	0,707	0,432	Valid
	Y1.7	0,791	0,432	Valid
	Y1.8	0,612	0,432	Valid
	Y1.9	0,674	0,432	Valid
	Y1.10	0,63	0,432	Valid
	Y1.11	0,699	0,432	Valid
	Y1.12	0,732	0,432	Valid

Sumber data: data primer, diolah

Berdasarkan data tabel 1, disebutkan nilai korelasi dari data tersebut setiap item $>0,432$. Oleh karena itu, dapat dinyatakan nilai r hasil $>$ r tabel. Maka, hasil data yang diuji bersifat valid dan data yang akan diuji layak untuk diteliti.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cases		N	%
	Data Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	0
Total	45	100.0	

Sumber data: data primer, diolah

Pada data output tabel 2 menjelaskan bahwa, data yang diisi atau responden yang terdapat didalamnya sebanyak 45 orang dan tidak ada yang kosong atau yang tidak mengisi jawaban tersebut. Maka jumlahnya valid adalah 100%.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,845	Reliabel
Kepuasan konsumen (Y)	0,89	Reliabel

Sumber data: data primer, diolah

Berdasarkan output tabel 3 diketahui, nilai pengujian pada Cronbach's Alpha menjelaskan variabel X $0,845 > 0,6$ dan pada data variabel Y nilai Cronbach's Alpha bernilai $0,89 > 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa ke-20 atau setiap pertanyaan pada variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel atau konsisten.

Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.29656572
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.732
Asymp. Sig. (2-tailed)		.658

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data: data primer, diolah

Pada data tabel 4, pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) berjumlah 0,658 dengan berarti jumlah tersebut lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan data yang diuji pada tabel 4 bersifat atau berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

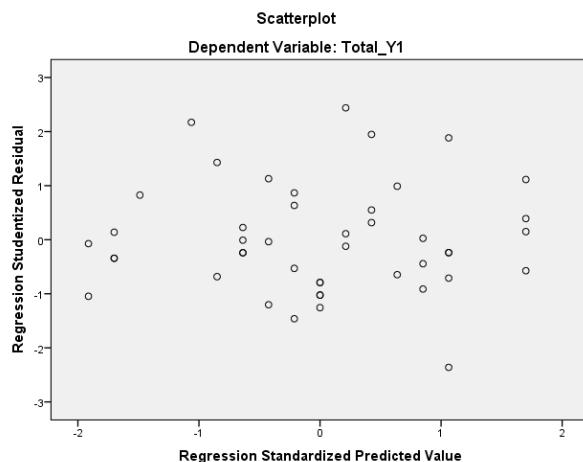
Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.490	4.503		2.330	.025		
	Total_X1	1.122	.139	.776	8.058	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Total_Y1

Sumber data: data primer, diolah

Pada pengujian berdasarkan data tabel 5, nilai tolerance berjumlah 1,000 yang dapat disimpulkan $1,000 > 0,10$ pada pengujian ini terjadi multikolinearitas dan mendapatkan nilai VIF 1,000 $> 10,0$ maka kedua data tersebut terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskesdisitas



Gambar 1. Uji Heteroskesdisitas

Berdasarkan uji analisis pada gambar 1, diketahui bahwa hasil uji heteroskesdisitas pada grafik tersebut memiliki titik yang tersebar diantara angka nol (0) pola gambar dan tidak memiliki sebuah pola. Oleh karena itu, dapat dikatakan tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam variabel (X) maupun variabel (Y).

Uji Regresi linier sederhana

Tabel 9 Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	10.490	4.503		2.330	.025
	Total_X1	1.122	.139	.776	8.058	.000

a. Dependent Variable: Total_Y1

Sumber data: data primer, diolah

$$Y = 10.390 + 1.122 X$$

1. Berdasarkan data unstandardized coefficients pada tabel 9, disebutkan nilainya 10.490. Maka dari itu, angka tersebut dapat menjelaskan bahwa apabila tidak terdapat kualitas pelayanan (X) maka dari itu nilai kepuasan konsumen (Y) sebesar 10.490.
2. Berdasarkan data koefisien pada data unstandardized coefficients pada tabel 9 yaitu sebesar 1.122, maka dari itu angka tersebut memiliki maksud pernyataan bahwa setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan (X) maka nilai kepuasan konsumen akan meningkat 1.122. Oleh karena itu, pengujian variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Uji Hipotesis

Tabel 7 Uji Simultan (f)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1226.539	1	1226.539	64.931	.000 ^b
	Residual	812.261	43	18.890		
	Total	2038.800	44			

a. Dependent Variable: Total_Y1

b. Predictors: (Constant), Total_X1

Sumber data: data primer, diolah

Berdasarkan data ANOVA pada tabel 7, dijelaskan bahwa diketahui signifikansi pada tabel 7 berjumlah 0,000. Oleh karena itu, apabila signifikansi $0,005 < 0,05$ maka dapat disimpulkan nilai determinasi analisis linier sederhana terpenuhi. Hasil uji F diketahui F hitung sejumlah $63.931 > 4.06$. Oleh karena itu, dalam pengujian F bahwa kualitas pelayanan (X) secara simultan positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Tabel 8 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.602	.592	4.346

a. Predictors: (Constant), Total_X1

Sumber data: data primer, diolah

Pada data Model Summary pada tabel 8, disebutkan nilai R square 0,602 atau 60,2% yang berarti variabel X simultan dapat berpengaruh pada variabel Y dan variabel lain dapat dipengaruhi pada data yang tidak diteliti.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Pada hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen pada Indomaret Plus Mekarsari Bekasi Timur. Pada hasil pengujian tabel 7 uji F hitung diperoleh $63.931 > F$ tabel 4.06. Dengan nilai signifikansi berjumlah 0,000. Oleh karena itu, apabila nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ maka nilai determinasi analisis linier sederhana terpenuhi. Besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bernilai sebesar 0,602 atau 62%, sedangkan sisanya 38% dipengaruhi pada data yang tidak diteliti.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu, angka tersebut dapat menjelaskan apabila tidak ada kualitas pelayanan (X) maka nilai kepuasan konsumen (Y) sebesar 10.490 koefisien pada data unstandardized coefficients sebesar 1.122, maka dari itu angka tersebut memiliki maksud pernyataan bahwa setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan (X) maka harga kepuasan konsumen akan meningkat 1.122. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Saran yang dapat diberikan dan dipertimbangkan bagi Indomaret Plus Mekarsari Bekasi Timur yaitu seharusnya untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dalam melayani konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Seperti dengan memberikan layanan yang mudah kepada konsumen dan inovasi sehingga konsumen puas dalam pelayanannya. Dalam temuan ini sebesar 62%, sehingga terdapat 38% variabel lainnya yang masih bisa diteliti lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Ayu, M. (2021, November 22). *Indomaret, Ritel dengan Jumlah Gerai Terbanyak di Indonesia*. <Https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2021/11/22/Indomaret-Ritel-Dengan-Jumlah-Gerai-Terbanyak-Di-Indonesia>.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN Dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS*. Mitra Wacana Media.
- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME* (Vol. 2).
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. UNITOMO PRESS.
- Juliandi, A., Saprinal, I., & Bambang Satriawan, M. (2018). *MENGOLAH DATA PENELITIAN BISNIS DENGAN SPSS*. LEMBAGA PENELITIAN DAN PENULISAN ILMIAH AQLI. <http://aqli.org>
- Lubis, R. H., Ramadhan, Z., & Yusuf, A. (2021). PENGARUH PROMO GRATIS ONGKIR DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 5(3), 562. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v5i3.22267>
- Made, H., & Roni, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen* (Vol. 4).
- Mulyawan, R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. UNPAD PRESS.
- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*. Media Sahabat Cendekia.
- Nurul Ichsan, R., & Karim, A. (2021). *KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN* (Vol. 6, Issue 1).
- Perdana, E. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. LAB KOM MANAJEMEN FE UBB.
- Puji Agustin, R., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., Pelanggan, K., & Pelayanan, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin Kata kunci. In *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (Vol. 4). <http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id>
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Vol. 9, Issue 2). Desember Hal.
- Setyo, P. E. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “BEST AUTOWORKS.”* www.dawaihati.com
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suyono. (2015). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. DEEPUBLISH.
- Wayan Widana, I., & Putu Lia Muliani, Mp. (2020). *UJI PERSYARATAN ANALISIS*. KLIK MEDIA.