

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONVEKSI SITH APPAREL

Miftahul Mun'im
Universitas Nusantara PGRI Kediri
Jl. Ahmad Dahlan No.76. Mojoroto. Kota Kediri. Jawa Timur 64112
miftahulumunim03@gmail.com

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022 Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

Abstract

The purpose of this study is to explain about Tangible, Responsiveness and Assurance to customer satisfaction in Sith Apparel convection. This type of research is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques in this study using Observation, Interview and Documentation. The data analysis technique of this research uses data reduction, data presentation, drawing conclusions. To test the validity of this study, the researcher used the triangulation technique. Based on the results of this study, the Responsiveness and Assurance indicators have been running well. However, there are some of the Tangible indicators that still need to be improved. Examples such as buildings, there is no indoor temperature controller and the parking area is not wide enough. The results of the research can be input for Sith Apparel convection in order to provide the best quality service for consumers and Sith Apparel convection can develop in the future.

Keywords: *Tangible, Responsiveness, Assurance, Customer Satisfaction*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan tentang *Tangible, Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan di konveksi Sith Apparel. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan Reduksi data, Penyajian data, Menarik kesimpulan. Untuk menguji Keabsahan pada penelitian ini, Peneliti menggunakan Tringulasi teknik. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, pada indikator *Responsiveness* dan *Assurance* sudah berjalan dengan baik. Namun, Ada beberapa dari indikator *Tangible* yang masih perlu diperbaiki. Contohnya seperti bangunan gedung, belum ada pengatur suhu dalam ruangan dan lahan parkir kurang luas. Hasil penelitian bisa menjadi masukan bagi konveksi Sith Apparel agar bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi para konsumen dan konveksi Sith Apparel bisa berkembang di masa yang akan datang.

Kata Kunci: *Tangible, Responsiveness, Assurance, Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi khususnya dalam dunia bisnis yang semakin pesat seperti sekarang ini menyebabkan dorongan pada segala bidang di dunia bisnis. Efek samping dari fenomena tersebut adalah menyebabkan kondisi semakin tingginya tingkat persaingan yang dihadapi perusahaan dalam dunia bisnis. Tingginya tingkat persaingan tersebut menyebabkan semakin kompetitifnya pasar yang dihadapi perusahaan dalam lingkup bisnisnya. Konveksi merupakan salah satu bidang usaha yang mengalami perkembangan industri yang juga menyebabkan meningkatnya tingkat persaingan pasar.

Industri konveksi di Indonesia menunjukkan peningkatan kualitas baik dari segi kapasitas produksi, produk, pemasaran, dan pelayanan. Peningkatan tersebut mengakibatkan semakin bervariasinya pilihan untuk

konsumen. Hal tersebut menyebabkan produsen dalam rangka memuaskan pelanggan harus menciptakan inovasi inovasi baik dari segi pemasaran, pelayanan dan produk. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama perusahaan atau industri untuk menghadapi persaingan. Banyaknya variasi produk yang dihasilkan dengan berbagai macam bentuk jenis kualitas yang mana semua itu ditujukan sebagai faktor untuk menarik minat pelanggan, sehingga pelanggan tertarik untuk melakukan aktivitas pembelian kembali. Oleh sebab itu perusahaan harus bisa menciptakan berbagai inovasi baik dalam segi produk, pemasaran dan pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang penting bagi perusahaan dalam menghadapi proses persaingan. Harapan dan ekspektasi dari pelanggan selalu mengalami perubahan setiap saat begitu juga dengan kualitas pelayanan yang harus disesuaikan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan dinilai oleh pelanggan dan dibandingkan dengan perusahaan sejenis lain. Kualitas pelayanan berperan penting dalam rangka membentuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang semakin baik maka kepuasan pelanggan yang dirasakan semakin tinggi. Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh pada sebuah layanan yaitu, *expected service* (pelayanan yang diharapkan) *perceived service* (pelayanan yang diterima) [1]. Jika pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan maka dapat dikatakan pelayanan baik atau positif. Jika pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan bisa dikatakan adalah kualitas pelayanan yang ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak melebihi pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan bisa dikatakan adalah kualitas pelayanan yang kurang ideal. Oleh karena hal tersebut, baik buruknya kualitas pelayanan dipengaruhi dan bergantung pada usaha dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dimensi *Tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang oleh pelanggan dapat dirasakan, dinikmati dan dinilai oleh indra manusia. Kemegahan tempat, kebersihan tempat, kerapian tempat dan karyawan, kenyamanan tempat, teknologi peralatan adalah contoh dimensi *tangible*. *Tangible* merupakan peralatan yang terbaru, fasilitas yang lengkap, materi, dan professional dalam penampilan yang memiliki hubungan dengan pelayanan.[2]

Aspek *Tangible* adalah faktor yang sangat berpengaruh dengan harapan pelanggan. Semakin baik Aspek *Tangible* maka semakin tinggi harapan dari pelanggan. Oleh karena hal tersebut, maka Produsen harus bisa mengetahui sejauh mana aspek *tangible* memberikan dampak positif kepada kualitas pelayanan dan tidak membuat tingginya harapan pelanggan. Pada umumnya dimensi *tangible* lebih penting bagi pelanggan baru. Sebaliknya dimensi *tangible* bagi pelanggan lama tidak terlalu penting sehingga untuk bertumbuh produsen harus lebih selektif dalam berinvestasi pada aspek *tangible*.

Responsiveness adalah bentuk perilaku perusahaan dalam menanggapi pelanggan dengan tepat waktu. tingkat *Responsiveness* dapat diuji melalui pertanyaan, misalnya sebesar apa keingintahuan perusahaan dengan besarnya kesulitan yang dialami pelangganya, sejauh mana kesanggupan perusahaan membantu dan mengatasi masalah, tingkat ketanggapan perusahaan terhadap komplain dan keluhan pelanggan, Beberapa perusahaan harus mencatat keluhan untuk memperhatikan kepuasan pelanggan. Dalam kondisi ini perusahaan jangan cemas, tidak terlalu buru-buru menanggapi, serta cepat mengambil tindakan yang benar. Berdasarkan

[1] *responsiveness* merupakan kesiapan dan kesediaan karyawan dalam melayani, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu.

Assurance berkaitan erat dengan kepastian, kepastian yang diperoleh oleh pelanggan dari pihak-pihak pelaku bisnis. Misalnya adalah pengetahuan yang luas, komunikasi yang baik dan sopan dan santun. Dengan adanya *Assurance* ini, dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Karena menggambarkan profesionalisme para pelaku bisnis. Jaminan meliputi kompetensi, pengetahuan, sifat dapat dipercaya dan kesopanan. [3]

Dalam rangka kepuasan pelanggan harus diimbangi dan disertai dengan kualitas pelayanan, kepuasan harus meliputi keinginan pelanggan yaitu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dengan layanan yang didapatkan. Sedangkan kualitas pelayanan berhubungan erat dengan harapan dan hasil atau kinerja dalam proses layanan. Kepuasan pelanggan cenderung membuat mereka kembali lagi menggunakan produk atau jasa.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka dilakukanlah penelitian dengan judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONVEKSI SITH APPAREL**”

METODE

Jika dilihat dari jenisnya, Penelitian ini menggunakan kualitatif yaitu penelitian yang bentuk datanya kata-kata kalimat dari wawancara, laporan dokumenter, dll. Di mana penekanannya adalah pada deskripsi analitis dari suatu peristiwa. atau proses, seperti yang terjadi di lingkungan alam untuk mendapatkan makna yang lebih dalam dari proses tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang diawali dengan reduksi data. Selanjutnya penyajian data dan diakhiri dengan penarikan Kesimpulan. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Informan dalam penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Triangulasi digunakan peneliti untuk mengecek keabsahan data sebagai bukti valid dari data penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tabel data komponen *Tangible*

Tabel 4.1
Fasilitas Fisik

Pertanyaan		Menurut anda, Bagaimana fasilitas fisik di konveksi Sith Apparel? sudah lengkap atau masih perlu perbaikan di waktu yang akan datang?
No	Informan	Jawaban Informan
1.	Movi Candra	Menurut saya fasilitas disini masih kurang lengkap. Seperti yang anda lihat disini tidak ada gudang dan pendingin ruangan, akan tetapi masih kita usahakan untuk masalah itu agar kami dapat melayani

		para pelanggan secara berkualitas.
2.	M Nugroho	Menurut saya untuk fasilitas fisik di konveksi Sith Apparel sudah cukup memuaskan, bersih dan rapi. Tapi kurang pendingin ruangan aja. Kadang saya merasa panas ketika di dalam ruangan.
3.	Elang Pramudya	Fasilitas yang berada di Sith Apparel cukup memuaskan mas contoh seperti halaman parkir yang luas, Ruangan yang bersih dan rapi. Namun sayangnya tidak ada pengatur suhu ruangan.
4.	M Zaidan	Masih perlu perbaikan mas untuk lahan parkir.
5.	Prisma Dwi	Menurut saya kurang perbaikan mas, suhu didalam ruangan masih terlalu panas
6.	Dimas Bayu	Menurut saya keadaan fasilitas fisik disana masih perlu perbaikan mas. Terbukti saat saya kesana, disana tidak ada AC mas, adanya kipas angin. Tapi untuk lainnya seperti lahan parkir, kebersihan ruangan sudah cukup memuaskan mas
	Kesimpulan	Dari pernyataan informan membuktikan bahwa fasilitas fisik yang berada di konveksi Sith Apparel masih perlu perbaikan.

Tabel 4.2

Peralatan dan Perlengkapan

Pertanyaan		Bagaimana peralatan dan perlengkapan di konveksi Sith Apparel? sudah cukup lengkap atau belum?
No	Informan	Jawaban Informan
1.	Movi Candra	Peralatan dan perlengkapan disini sudah cukup lengkap dan juga canggih. Hal itu sangat membantu karyawan kami jika ada pesanan banyak dari beberapa pelanggan
2.	M Nugroho	Untuk peralatan disana sudah cukup canggih mas, waktu saya kesana alat mesin jahitnya sudah modern mas.
3.	Elang Pramudya	Menurut saya sudah lengkap mas misalnya dari tempat duduk maupun dari mesin nya.
4.	Zaidan Yahya	Waktu saya kesana sudah cukup lengkap. Jika dilihat dari peralatanya juga sudah modern.
5.	Prisma Dwi	Untuk alat mesin jahitnya sudah menggunakan alat yang

		modern mas. Menurut saya itu bisa membantu para karyawan untuk menjahit baju secara cepat.
6.	Dimas Bayu	Menurut saya alatnya sudah modern dan canggih mas. Peralatan disana juga banyak mas
	Kesimpulan	Berdasarkan hasil wawancara fasilitas fisik yang berada di konveksi Sith Apparel kurang lengkap. Contohnya pada pengatur suhu ruangan dan gedung.

Tabel 4.3

Pelayanan dan Penampilan Karyawan

Pertanyaan		Bagaimana pelayanan dari karyawan dan juga penampilan karyawan saat melayani pelanggan?
No	Informan	Jawaban Informan
1.	Movi Candra	Pelayanan di Sith Apparel harus selalu ramah terhadap para konsumen yang datang karena melayani konsumen dengan ramah menimbulkan kesan yang baik untuk mereka. Dan juga penampilan karyawan harus selalu rapi saat melayani para konsumen.
2.	M Nugroho	Pelayanan di Sith Apparel sangat ramah dan juga penampilan karyawan mereka sopan dan rapi.
3.	Elang Pramudya	Karyawan di Sith Apparel melayani saya dengan sopan. Penampilan mereka menurut saya juga rapi.
4.	Zaidan Yahya	Waktu saya kesana karyawan dari konveksi melayani saya dengan sopan. Dan juga karyawan mereka memberi informasi dengan jelas tentang produknya mas.
5.	Prisma Dwi	Untuk penampilan dari karyawan menurut saya sudah rapi mas. Untuk pelayanan saya sangat senang karena karyawan merka melayani saya dengan baik mas.
6.	Dimas Bayu	Pelayanan dari karyawan sudah sangat baik mas. Para karyawan memberi informasi dengan jelas dan sopan. Penampilan nya juga sudah rapi mas.
	Kesimpulan	Hasil wawancara membuktikan bahwa pelayanan dan penampilan dari karyawan sudah cukup memuaskan. Pelanggan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan konveksi Sith Apparel .

2. Tabel data komponen *Responsiveness*

Tabel 4.4

Melayani pelanggan secara cepat dan tepat

Pertanyaan		Bagaimana pelayanan dari karyawan konveksi sith apparel ketika melayani pelanggan?
No	Informan	Jawaban Informan
1.	Movi candra	Karyawan kami harus selalu melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Supaya pelanggan kami merasa senang saat belanja disini.
2.	M. Nugroho	Waktu saya kesana saya langsung dilayani mas
3.	Elang Pramudya	Menurut saya, karyawan di konveksi Sith Apparel sudah melayani transaksi saya dengan cepat mas.
4.	Zaidan Yahya	Saya kesana langsung dilayani mas soalnya pas saya kesana kebetulan waktu itu juga tidak antri.
5.	Prisma Dwi	Untuk pelayanan menurut saya respon dari konveksi Sith Apparel sudah cepat mas tidak perlu menunggu lama.
6.	Dimas Bayu	Menurut saya cepat mas saya tidak perlu mengantri dan menunggu lama.
Kesimpulan		Berdasarkan hasil wawancara mengenai pelayanan secara cepat dan tepat di konveksi Sith Apparel sudah berjalan dengan baik.

Tabel 4.5

Memberikan informasi yang jelas

Pertanyaan		Bagaimana Kejelasan Informasi yang diberikan karyawan konveksi Sith Apparel kepada pelanggan?
No	Informan	Jawab Informan
1.	Movi candra	Tentu mas kami harus memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan contohnya tentang adanya model terbaru, tentang harganya, bahan produknya dan lain sebagainya.
2.	M. Nugroho	Menurut saya sudah jelas mas waktu saya mau membeli dulu

		saya liat di postingan ig Sith Apparel mas karena ada informasi mengenai produknya.
3.	Elang Pramudya	Waktu saya membeli dulu saya bertanya tanya tentang bahan nya mas dan menurut saya karyawanya memberi informasi kepada saya dengan jelas.
4.	Zaidan Yahya	Sudah jelas mas, bisa dilihat bukti informasi tentang produknya ada semua di instagram mas.
5.	Prisma Dwi	Menurut saya sudah jelas mas mengenai informasi harga produk, bahan produk dan lain lain mas
6.	Dimas Bayu	Menurut saya sudah jelas mas untuk mengenai informasi. Karena semua informasi tersebut bisa langsung dilihat di instagram mas.
Kesimpulan		Berdasarkan hasil wawancara diatas, pelanggan merasa puas dengan pemberian informasi yang jelas yang diberikan oleh pihak konveksi Sith Apparel

Tabel 4.6

Merespon keluhan pelanggan

Pertanyaan		Bagaimana respon dari pihak konveksi jika ada keluhan dari pelanggan?
No	Informan	Jawaban Informan
1.	Movi Candra	Pastinya saya akan merespon mereka dengan sopan dan itu saya jadikan motivasi agar menjadi lebih baik lagi untuk masa yang akan datang.
2.	M. Nugroho	Waktu saya mengeluh tentang suhu ruangan responya baik mas.
3.	Elang Pramudya	Menurut saya reponya baik mas bila dilihat dari saat melayani pelanggan
4.	Zaidan Yahya	Pihak konveksi menerima keluhan saya dengan baik mas.
5.	Prisma Dwi	Waktu saya mengeluh tentang suhu ruangan, pihak konveksi menanggapi keluhan saya dengan sopan mas.
6.	Dimas Bayu	Pihak konveksi sangat baik mas dan tidak mudah tersinggung saat menerima keluhan saya

Kesimpulan	Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, pihak konveksi sudah merespon keluhan pelanggan dengan baik dan sopan
------------	--

3. Tabel data komponen Assurance

Tabel 4.7

Pengetahuan dan ketrampilan karyawan

Pertanyaan		Apakah anda percaya dengan pengetahuan dan ketrampilan dari karyawan konveksi?
No	Informan	Jawab Informan
1.	Movi Candra	Jelas percaya mas karena kami selalu mengadakan evaluasi dari cara menjahit maupun melayani para pelanggan mas.
2.	M. Nugroho	Percaya mas karena produk yang mereka miliki bagus dan harga terjangkau.
3.	Elang Pramudya	Produknya membuat saya merasa percaya mas karena bahanya halus jaitanya juga rapi.
4.	Zaidan Yahya	Tentu saja percaya karena kualitas baju dan sablonnya bagus.
5.	Prisma Dwi	Percaya mas karena saat saya membeli disana baju nya bagus bagus dan menarik.
6.	Dimas Bayu	Percaya karena jahitannya rapi dan harga terjangkau mas.
Kesimpulan		Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pelanggan merasa percaya terhadap pengetahuan dan ketrampilan dari karyawan konveksi Sith Apparel.

Tabel 4.8

Pelanggan merasa aman dan nyaman

Pertanyaan		Apakah aman saat transaksi di konveksi Sith Apparel?
No	Informan	Jawab Informan
1.	Movi Candra	Menimbulkan rasa aman dari pelanggan saat transaksi sudah menjadi kewajiban mas. Aman saat pembayaran maupun saat produk sampai ditangan pelanggan tanpa kerusakan.
2.	M. Nugroho	Saya merasa aman mas saat melakukan transaksi

		dengan konveksi Sith Apparel
3.	Elang Pramudya	Produknya sampai ditangan saya dengan aman mas.
4.	Zaidan Yahya	Tentu saja aman mas karena saya sudah 2 kali bertransaksi juga berjalan dengan lancar.
5.	Prisma Dwi	Saya beberapa kali membeli baju dari konveksi Sith Apparel transaksi selalu berjalan lancar
6.	Dimas Bayu	Saat baju sampai ditangan saya tidak ada jahitan yang tidak rapi mas. Saat transaksi juga berjalan lancar.
Kesimpulan		Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Pelanggan merasa aman saat bertransaksi di konveksi Sith Apparel.

Tabel 4.9

Jaminan produk yang di berikan

Pertanyaan		Apa saja jaminan produk yang diberikan kepada pelanggan?
No	Informan	Jawab Informan
1.	Movi Candra (Ceo)	Memberikan garansi selama 1 bulan. Saat sampai ditangan pelanggan jika ada barang yang rusak atau jahitan kurang rapi, barang itu bisa di kembalikan dan akan diperbaiki.
2.	M. Nugroho	Sith apparel memberikan jaminan jika ada produk yang rusak atau jahitan kurang rapi barang bisa di kembalikan dan diperbaiki.
3.	Elang Pramudya	Sith apparel memberikan jaminan jika ada produk yang rusak atau jahitan kurang rapi barang bisa di kembalikan dan diperbaiki
4.	Zaidan Yahya	Sith Apparel memberi saya garansi selama 1 bulan mas.
5.	Prisma Dwi	Sesuai dengan informasi yang diberikan Sith Apparel memberi saya garansi selama 1 bulan.
6.	Dimas Bayu	Saya diberi garansi selama 1 bulan jika ada jahitan yang rusak mas
Kesimpulan		Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pihak konveksi Sith Apparel sudah melakukan

jaminan produk kepada pelanggan dengan baik.
--

PEMBAHASAN

1. *Tangible*

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan fasilitas fisik di konveksi Apparel sudah cukup memuaskan, Untuk kebersihan dan kerapian pada fasilitas juga sudah memuaskan. hal tersebut dibuktikan dengan kebersihan lantai yang bersih serta dalam penataan letak perabotan sudah rapi. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada indikator yang tidak atau belum berjalan sesuai dengan harapan. Seperti di dalam ruang tunggu tidak ada pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin, sehingga membuat pelanggan merasa kepanasan bila musim panas. Dan juga perlu perbaikan untuk lahan parkirnya karena masih terlalu sempit

2. *Responsiveness*

Penilaian tingkat kualitas pelayanan yang telah berjalan sesuai dengan harapan dalam faktor ini antara lain merespon setiap pelanggan. Sementara faktor yang belum berjalan sesuai dengan harapan adalah karyawan kadang keteteran bila menanggapi pelanggan ketika membludak. Namun, hal itu masih di atasi karena pelanggan membludak hanya paada hari tertentu saja. Oleh karena itu Sith konveksi selalu berjaga jaga merekrut karyawan tambahan untuk mengantisipasi hal tersebut.

3. *Assurance*

Jaminan kepastian waktu dan jaminan kepastian biaya merupakan bagian unsur ini. Pelayanan di konveksi Sith Apparel telah melakukan penerapan dimensi *Assurance* sesuai indikatornya. Penilaian tingkat kualitas pelayanan yang telah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam dimensi ini adalah pemberian kepastian jaminan biaya dalam pelayanan oleh karyawan. Contohnya bila ada keterlambatan waktu pemesanan maka pelanggan akan dapat potongan harga. Dan juga jika ada sablon yang kurang rapi maka barang dapat dikembalikan dan akan di ganti.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sangat penting bagi perkembangan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas dapat membuat pelanggan merasa puas. Bila pelayanan dari perusahaan sesuai harapan maka akan menimbulkan kesan yang baik juga dari pelanggan. Hal itu juga dapat membuat perusahaan bisa bersaing di masa yang akan datang.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] *Brilliance Hymy Imanuel dan Sherly Tanoto, S.Psi., (2017) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. Journal Agora. Pages 1-8.*
- [2] Raintung, Kalangi, & Tamengkel, (2021) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Journal Productivity. Pages 140-145.*
- [3] Saudjana, (2016) Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Harga, Waktu, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Melalui Toko Online. *Bisnis dan Manajemen. 24.*

-
- [4] Sugiyono, (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. *Journal Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. Pages 39-48*
- [5] Susanti et al., (2017) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan. *Jurnal Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang. 724-732.*
- [6] Syahfitri & Kusnanto, (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah. 216-237*
- [7] Syahputra & Wibowo, (2019) Analisis Kualitas Pelayanan dan nilai Pelanggan berbasis digital pada media sosial Facebook terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Produk Indihome di Plaza Telkom Lembang Kota Bandung Tahun 2019. *Journal EProceedings ...Pages 1843.*