

## Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Ahmad Yani Kota Padang

Anggun Chania Angelina<sup>1\*</sup>, A Syahrums Makkuradde<sup>2</sup>, Sunreni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Indonesia

\*Corresponding Author: [anggunchania120816@gmail.com](mailto:anggunchania120816@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikator yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan pelanggan pada restoran Pizza Hut cabang Ahmad Yani, Padang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan di restoran tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan serta telaah pustaka. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan Pizza Hut Ahmad Yani Padang yang berjumlah 40.088 orang, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden melalui teknik total sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F. Adapun hasil penelitian menyatakan hal-hal berikut: (1) Kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Pizza Hut Ahmad Yani Padang. (2) Lokasi (X2) juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). (3) Secara simultan, kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kedua variabel independen tersebut mampu menjelaskan variasi pada variabel kepuasan pelanggan (Y) senilai 15,4%, selebihnya, yaitu 84,6%, dipengaruhi oleh faktor eksternal yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Kepuasan Pelanggan

**Abstract:** This study aims to identify the most dominant indicators of service quality, location, and customer satisfaction at the Ahmad Yani branch of Pizza Hut in Padang. Furthermore, this study also aims to examine the influence of service quality and location on customer satisfaction levels at the restaurant. The approach used in this study was a quantitative method. Data collection techniques were conducted through field studies and literature reviews. The population in this study included all 40,088 customers of Pizza Hut Ahmad Yani Padang, with a sample of 100 respondents drawn using total sampling. Data analysis was conducted using descriptive analysis methods, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination, and hypothesis testing using t-tests and F-tests. The results of the study indicate the following: (1) Service quality (X1) has a positive and significant influence on customer satisfaction (Y) at Pizza Hut Ahmad Yani Padang. (2) Location (X2) was also shown to have a positive and significant influence on customer satisfaction (Y). (3) Simultaneously, service quality (X1) and location (X2) have a positive and significant influence on customer satisfaction (Y). These two independent variables are

*able to explain the variation in the customer satisfaction variable (Y) by 15.4%, while the remainder, namely 84.6%, is influenced by other factors not included in the scope of this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Location, and Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Industri makanan cepat saji semakin berkembang pesat di Indonesia, termasuk restoran pizza. Salah satu restoran pizza yang terkenal di Indonesia adalah Pizza Hut. Pizza Hut merupakan salah satu restoran cepat saji yang telah hadir di Indonesia sejak tahun 1984 dan telah memiliki banyak cabang di berbagai kota di Indonesia, termasuk di Padang.

Dalam industri makanan cepat saji, kualitas pelayanan dan lokasi restoran menjadi faktor yang sangat penting dalam menarik pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan terhadap restoran, sedangkan lokasi yang strategis dapat memudahkan pelanggan untuk mengakses restoran.

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, persaingan di industri makanan cepat saji semakin ketat. Banyak restoran cepat saji baru bermunculan dan menawarkan berbagai inovasi dalam produk dan pelayanan. Hal ini menuntut restoran-restoran yang sudah ada untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan lokasi restoran agar tetap dapat bersaing dan mempertahankan pelanggan.

Pizza Hut dikenal sebagai salah satu restoran cepat saji yang telah memperoleh kepercayaan masyarakat Indonesia, khususnya dalam hal cita rasa pizzanya yang unggul. Pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 1984, Pizza Hut menjadi pelopor restoran pizza melalui PT Sari Melati Kencana sebagai pemegang waralaba resminya. Saat ini, Pizza Hut menawarkan tiga jenis layanan kepada pelanggannya, yaitu makan di tempat (dine-in), pesan bawa pulang (take away), dan layanan antar (delivery).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat tidak hanya membawa dampak pada dunia pendidikan, tetapi juga memberi pengaruh signifikan terhadap sektor ekonomi dan kebudayaan. Salah satu bentuk perubahan budaya yang mencolok adalah meningkatnya konsumsi makanan cepat saji, yang sebelumnya belum menjadi bagian dari budaya kuliner Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman, makanan siap saji kini semakin mudah ditemukan dan menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat.

Fenomena perubahan gaya hidup, khususnya di negara-negara berkembang termasuk Indonesia, ditandai dengan meningkatnya minat terhadap restoran cepat saji sebagai akibat dari ekspansi industri makanan modern. Kalangan muda khususnya lebih menyukai menghabiskan waktu di pusat perbelanjaan atau kafe sambil menikmati hidangan bergaya Barat, seperti yang ditawarkan oleh McDonald's, Pizza Hut, dan restoran sejenis lainnya. Modernisasi sistem penjualan dan penyajian makanan turut mendorong konsumen Indonesia untuk mengadopsi pola konsumsi tersebut, termasuk dalam menikmati hidangan khas Italia seperti pizza. Makanan ini telah menjadi favorit lintas usia dan lapisan masyarakat.

Saat ini, industri makanan cepat saji menghadapi persaingan yang sangat ketat antar perusahaan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik berpotensi meningkatkan kepuasan konsumen, yang pada gilirannya dapat memengaruhi keputusan mereka untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi landasan utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Konsumen menilai kualitas layanan tidak hanya berdasarkan pada hasil akhir, melainkan juga memperhatikan proses penyampaiannya.

Berikut ini data karyawan Pizza Hut yang mengundurkan diri pada 5 bulan terakhir tahun 2023 sebagai berikut :

**Tabel 1. Data Karyawan Pizza Hut Yang Mengundurkan Diri**

No	Nama	Bagian
1	Yulia Putri	Waitress
2	Panca Putra Durmagandi	Kitchen
3	Widya Khairul Jannah	Waitress
4	Nasyah Anliani	Waitress
5	Darussalam	Kitchen
6	Novi Rahma Dewi	Waitress
7	Dita Syarifani	Kitchen
8	Ranni Yulianti	Waitress
9	Afria Nesa	Waitress

Sumber : Pizza Hut ahmad yani padang

Dengan jumlah karyawan yang tergolong sedikit yaitu 25 orang dari 34 karyawan, karena terjadinya pengurangan karyawan di pizza hut, restoran ini mengalami kesulitan dalam melayani pelanggan ketika terjadinya peningkatan permintaan yang mengakibatkan menurunnya kepuasan pelanggan.

Berikut ini adalah hasil pertanyaan Kualitas pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) yang dilakukan oleh peneliti di Pizza Hut Ahmad Yani Padang sebagai berikut:

**Tabel 2 Hasil Pertanyaan Kualitas Pelayanan dan Lokasi di Pizza Hut ahmad yani padang**

No	Pertanyaan	Jawab Responden		Persentase Jawaban	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Apakah anda sering mengalami keterlambatan menerima produk yang anda pesan	8	2	8%	2%
2.	Apakah restoran tidak memastikan sarana dan prasarana dapat digunakan dengan baik	6	4	6%	4%
3.	Apakah anda merasa tidak nyaman pada lokasi restoran yang dekat dengan pembuangan sampah	5	5	5%	5%
4.	Apakah anda pernah mengalami banjir pada akses ke restoran Pizza hut ahmad yani padang	9	1	9%	1%
5.	Apakah sering terjadi banjir pada akses ke restoran pizza hut ahmad yani padang	7	3	7%	3%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa Lokasi lingkungan yang tidak nyaman membuat pengunjung merasa tidak betah dengan kondisi lingkungan yang memiliki tempat pembuangan tepat di depan restoran tersebut, sehingga hama seperti tikus dan kecoak mudah berkeliaran di perkarangan restoran. Selain itu lokasi restoran Pizza Hut ahmad yani padang kerap terjadinya banjir ketika hujan deras melanda, salah satu faktor utama adalah sistem drainase yang tidak optimal di sekitar lokasi tersebut, selain itu kemungkinan adanya penumpukan sampah atau material lain yang menghambat aliran air juga dapat menjadi penyebab tergenangnya air saat hujan.

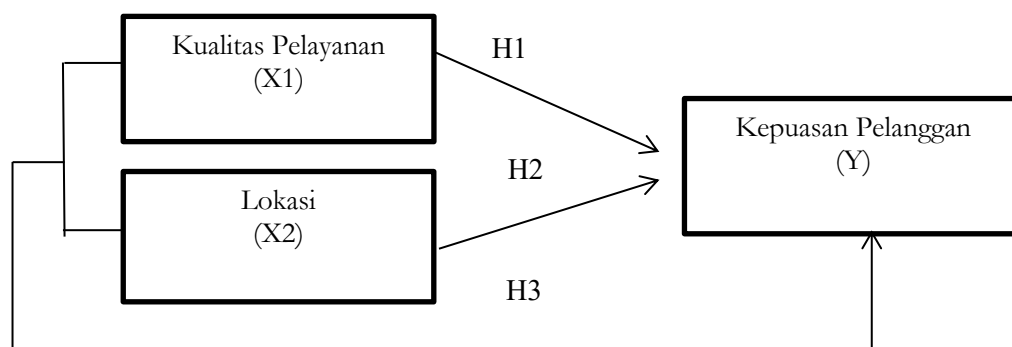
Setelah diakumulasikan dengan pendapatan yang menurun akibat isu boikot dan beban yang masih berjalan, pihak Pizza Hut memilih untuk meminimalisir pengeluaran dan mengupdate TA charge untuk menambah pendapatan, dengan meminimalisir pengeluaran pihak Pizza Hut memilih untuk mematikan AC pada bagian dapur dan ruang utama, sehingga pelanggan merasa tidak nyaman karena kepanasan, mematikan oven saat tidak ada pelanggan, dan memanaskan oven kembali jika ada pelanggan, hal ini berdampak pada

pembuatan produk menjadi lama dari estimasi pembuatan produk yang semula 17 menit menjadi 20-25 menit, sehingga hal ini juga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan teori, maka dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Indikator manakah yang dominan dari kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan di Pizza Hut Ahmad Yani Padang.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh dalam bentuk parsial terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Pizza Hut ahmad yani padang.
3. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut ahmad yani padang.
4. Apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut Amad Yani Padang.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka bisa digambarkan kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

## Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 :Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di pizza hut ahmad yani padang.
- H2 :Diduga lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di pizza hut ahmad yani padang.
- H3 :Diduga Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza hut ahmad yani padang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Pizza Hut Ahmad Yani Padang, Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah pelanggan Pizza Hut Ahmad Yani Padang dengan total populasi 40.088 orang dan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Adapun pengujian hipotesis yaitu Uji t dan Uji f pada penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil analisis Regresi Linear Berganda

Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut ahmad yani padang dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	47,875	8,439		5,673	,000
	Kualitas Pelayanan	-,064	,055	-,108	-1,164	,247
	Lokasi	,543	,124	,406	4,386	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Persamaan regresinya menjadi:

$$Y = 47,875 - 0,064 X_1 + 0,543 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linear tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta sebesar 47,875 menunjukkan apabila variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan lokasi bernilai nol satuan, maka besar nilai kepuasan pelanggan adalah konstan sebesar 47,875 satuan.
2. Nilai Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar -0,064 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan kualitas pelayanan maka akan menurun sebesar -0,064 dengan asumsi faktor selain dari kualitas pelayanan di anggap konstan atau tetap.
3. Koefisien regresi lokasi sebesar 0,543 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan lokasi maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,543 dengan asumsi faktor selain dari efektivitas kualitas pelayanan di anggap konstan atau tetap.

### Hasil Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,414 <sup>a</sup>	,171	,154	2,64539

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data primer yang disajikan pada Tabel 4 diperoleh nilai R square sebesar 0,154. Angka ini menunjukkan bahwa sebesar 15,4% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan lokasi. Sementara itu, sisanya yaitu 84,6% hasil yang tidak konsisten yang mungkin dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis

#### a. Uji t (pengujian hipotesis parsial)

**Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	47,875	8,439		5,673	,000
	kualitas pelayanan	-,064	,055	-,108	-1,164	,247
	Lokasi	,543	,124	,406	4,386	,000

Berikut hasil uji t:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan dalam Tabel 5, diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan melalui uji t menghasilkan nilai t hitung sebesar -1,164, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,660. Hasil uji signifikansi parameter individual menggunakan SPSS menandakan nilai signifikansi dengan nilai 0,247, yang nilainya melampaui 0,05. Kesimpulannya adalah bahwa meskipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan tidak ditemukan pengaruh yang signifikan secara statistik.

b. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sementara itu, dari hasil analisis pada variabel lokasi yang juga ditampilkan dalam Tabel 4.14, diketahui bahwa lokasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t hitung sebesar 4,386 yang melebihi dari t tabel sebesar 1,660, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 berdasarkan pengujian menggunakan SPSS. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**b. Uji f (pengujian hipotesis simultan)**

Adapun pengujian secara bersama sama memakai uji F statistik, hasilnya dirangkum dalam tabel berikut ini.

**Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Uji Statistik f**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140,187	2	70,094	10,016	,000 <sup>b</sup>
	Residual	678,813	97	6,998		
	Total	819,000	99			

Dari tabel 6 dapat dijelaskan bahwa nilai uji statistik F menghasilkan f hitung sebesar 10,016 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil analisis maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut ahmad yani Padang.

**Pembahasan**

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel kualitas pelayanan menggunakan uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar -1,164, sedangkan nilai t tabel adalah 1,660. Dari hasil pengujian parameter individual yang dilakukan melalui perangkat lunak SPSS, diketahui nilai signifikansi senilai 0,247 yang melebihi dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tidak dapat diterima.

Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut, maka pelanggan akan memandang kualitas pelayanan sebagai baik dan memuaskan. Kepuasan yang terbentuk dari pengalaman tersebut berpotensi mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, dan dalam jangka panjang dapat menjadikan mereka sebagai pelanggan yang loyal.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ankuntyana Yhayhan Nugraha (2023) juga menunjukkan hasil serupa, hal ini menggambarkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun pengaruhnya tidak signifikan secara statistik dalam konteks layanan Jeep Wisata di Tlogo Putri, Kaliurang.

## 2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan dalam Tabel 4.14, variabel lokasi menunjukkan pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Melalui uji t, diperoleh nilai regresi lokasi dengan nilai t hitung sebesar 4,386, yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,660. Dari hasil pengujian parameter individual menggunakan software SPSS, diperoleh nilai signifikansi senilai 0,000 yang kurang dari 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa lokasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan diterima.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Handayani Hasibuan (2016), yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Damri.

## 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh nilai uji statistik F sebesar 10,016 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berada di bawah ambang batas 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Pizza Hut cabang Ahmad Yani, Padang.

Menurut Park dalam Irawan H. (2019) yang dikutip dalam jurnal Johni, kepuasan pelanggan diartikan sebagai respons emosional pelanggan terhadap produk atau layanan yang telah digunakan. Kepuasan ini timbul dari keunggulan yang mampu memberikan kenyamanan dalam memenuhi tuntutan pelanggan, baik yang sesuai, melampaui, maupun berada di bawah ekspektasi mereka.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ricky Suryadi (2020), di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan nasabah di PT BPR Dana Fanindo, Kota Batam.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya mengarah pada kesimpulan kesimpulan yang dapat disampaikan :

1. Indikator dominan dari Variabel Kualitas Pelayanan adalah Jaminan dan kepastian sebesar 92,64. Indikator dominan dari Variabel Lokasi adalah Akses sebesar 89,25. Indikator dominan dari Variabel Kepuasan Pelanggan adalah Kesesuaian Harapan sebesar 90.
2. Dari hasil analisis penelitian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai Koefisien regresi lokasi sebesar  $t_{hitung} = -1,164 < t_{tabel} = 1,660$  dari uji signifikan parameter individual dapat diperoleh nilai signifikan senilai  $= 0,247 > 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Dari hasil analisis penelitian variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai Koefisien regresi lokasi sebesar 4,386 dengan  $t_{hitung} = 4,386 > t_{tabel} = 1,660$  dari uji signifikan parameter individual diperoleh nilai signifikan  $= 0,000 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa Lokasi berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

4. Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai uji statistik F menghasilkan f hitung sebesar 10,016 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil analisis maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara bersama sama pada kepuasan pelanggan di Pizza Hut ahmad yani Padang.

## REFERENSI

- Ansari, Dedy Harahap, 2015, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Pajak Usu (Pajus) Medan*, Jurnal Keuangan dan Bisnis, 2, no. 3..
- Arief, Muhtosim, 2010, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Daga, rosnaini, 2017, *Citra kualitas produk dan kepuasan pelanggan*, Sulawesi selatan: global research and consulting institute, cet pertama.
- Dilla, Isti, Noor, Tanty Sondari, 2018, *Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*, jurnal Manajemen dan Bisnis, vol. 3 no 2.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2001, *Service Quality And Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Hermanto, 2019, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Surabaya: CV Jakad Publishing.
- Indrasari, Meithiana, 2019, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan H, 2019, *Indonesian Customer Satisfaction Indeks*, Jakarta: Elex Media Computindo.
- Johny, Urbanus, Lesnussa, 2023, *Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis, vol. 4.
- Kotler, P. dan G. A, 2015, *Principles of Marketing*, New Jersey: Pearson.
- Kotler, P. dan K. L. K, 2018, *Marketing Management Edisi*, New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Buku Gramedia Surabaya*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 6 No 2.
- Muham Ikhsan Harapan, Ahmad Zikri, 2022, *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (persero) Regional 1 Sumatera*, Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen, vol. 2
- Rizky, Fadila, 2021, *Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Bakso Mekar Asih Desa Binjai Baru Kabupaten Batu Bata*, Jurnal Manajemen Ekonomi Sains (MES); Vol 2 No 2