

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD.  
WERY BAKERY MIGA KOTA GUNUNGSITOLI**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON UD. WERY BAKERY  
MIGA CITY GUNUNGSITOLI*

Oleh:

**Hati Murni Pasti Berkat Waruwu<sup>1</sup>**

**Nov Elhan Gea<sup>2</sup>**

**Ratna Natalia Mendrofa<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Nias

E-mail:

<sup>1</sup>[murniwaruwu986@gmail.com](mailto:murniwaruwu986@gmail.com)

<sup>2</sup>[novelhangea@gmail.com](mailto:novelhangea@gmail.com)

<sup>3</sup>[ratnamend@gmail.com](mailto:ratnamend@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery di Miga Kota Gunungsitoli. Variabel bebas dalam peneliti ini adalah kualitas pelayanan dan Variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada UD. Wery Bakery di Miga Kota Gunungsitoli diatas, maka peneliti membuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli diatas, maka peneliti membuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli, berdasarkan hasil penelitian di peroleh hasil jawaban sementara dari uji hipotesis telah di buktikan dengan perhitungan kehandalan koefisien korelasi dengan statistik uji t dengan  $dk = 40-2$  yakni 38 pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,840 > 2,024$ . Jadi terbukti bahwa hipotesis yang diterima adalah  $H_a$ , yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery bakery Miga Kota Gunungsitoli pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,840 > 2,024$ . Jadi terbukti bahwa hipotesis yang diterima adalah  $H_a$  yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery Miga kota Gunungsitoli.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

**Abstract:** This study aims to describe the effect of service quality and to determine the significant effect of service quality on customer satisfaction at UD. Wery Bakery in Miga, Gunungsitoli City. The independent variable in this research is service quality and the dependent variable is customer satisfaction. In carrying out this research, researchers used quantitative methods, namely research methods based on the philosophy of positivism, used to examine certain populations or samples. Collecting data using research instruments. data analysis is quantitative in nature with the aim of testing the established hypothesis. Based on research conducted by researchers at UD. Wery Bakery in Miga, Gunungsitoli City above, the researchers conclude that service quality has a very significant relationship to customer satisfaction at UD. Wery Bakery in Miga, Gunungsitoli City. based on the results of the study, the results of the temporary answers from hypothesis testing have been proven by calculating the reliability of the correlation coefficient with t test statistics with  $dk = 40-2$ , namely 38 at the significant level  $\alpha = 0.05$  where  $t_{count} > t_{table}$  is  $7,840 > 2,024$ . So it is proven that the accepted hypothesis is  $H_a$ , that is, there is an effect of service quality on customer satisfaction at UD. Wery Bakery Miga Gunungsitoli city

**Keywords:** service quality, customer satisfaction

**PENDAHULUAN****Latar belakang**

Bisnis pada zaman sekarang telah berkembang dengan sangat pesat dan mengalami perubahan secara terus-menerus. Salah satu contoh perubahan tersebut yaitu dalam hal perubahan teknologi dan gaya hidup masyarakat dimana hal ini tak lepas dari pengaruh globalisasi yang sekarang terjadi. Dalam era globalisasi ini, jumlah, produk, dan pelayanan serta harga produk yang bersaing dalam pasar menjadi sangat banyak sehingga konsumen memiliki banyak pilihan dan alternatif produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan berhak memilih sesuai yang konsumen inginkan. Dalam dunia bisnis apabila suatu perusahaan tidak dapat menyusun strategi bisnis dan strategi pemasaran dengan tepat, maka akan mengalami kekalahan dalam bersaing dimana strategi pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dapat dilakukan oleh pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Salah satu contoh usaha bisnis yang ada dan masih berjalan sampai saat ini yaitu bisnis makanan yang saat ini bervariasi, tidak hanya lauk pauk atau makanan pokok saja, melainkan berupa roti, kue, mulai dari kue tradisional sampai makanan mancanegara yang mulai digemari masyarakat Indonesia. Roti, kue, sering dijadikan konsumsi sehari-hari sehingga makanan jenis ini laris manis. Persaingan dibidang bisnis sejenis semakin ketat, karena disebabkan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama tetapi dengan harga dan pelayanan yang beraneka ragam, untuk itu, para pelaku bisnis dituntut agar menciptakan strategi yang dapat menarik para konsumen agar mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding dengan pesaingnya. Para pelaku bisnis harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas dengan barang dan jasa yang mereka beli.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas yang di berikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dengan perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis. Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal rawan karena sifatnya yang sangat sensitif, fasilitas yang memadai dan etika dan tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Pelayanan terhadap konsumen merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh konsumen akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada konsumen secara lebih matang.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan konsumen. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi dengan harga dan kualitas produk dimana jika harga suatu produk rendah maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat demikian juga sebaliknya dengan kualitas produk. Kepuasan pelanggan memiliki tujuan yang sangat penting. Sangadji dan Sopiah (2013:182) menyatakan kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen; membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Berdasarkan informasi-informasi tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen adalah kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi.

Berdasarkan pengamatan penulis pada usaha UD.Werry Bakery, permasalahan pada segi kualitas pelayanan yang masih kurang baik, dimana kecepatan karyawannya tidak tanggap dalam melayani pelanggan, agresif dalam melayani pelanggan, kurang memperhatikan pelanggannya, kurang simpati dan ramah tamah, kepada pelanggannya, begitu pula dengan lapangan parkir yang tidak begitu memuaskan dimana tempat parkirnya tidak begitu luas dan ruangnya juga kurang rapi sehingga kadang-kadang konsumen/pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

UD Wery Bakery adalah salah satu toko pengolahan pangan dibidang bakery yang berkembang hingga saat ini. Untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atau pun konsumen membutuhkan strategi yang tepat dalam penerapannya. Salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan atau konsumen royal terhadap suatu badan usaha adalah masalah kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelanggan atau konsumen merasa nyaman, diperhatikan, dan diperlakukan dengan baik, maka secara tidak langsung akan mendorong pelanggan untuk tetap setia, bahkan mendorong orang lain untuk menjadi bagian dari pelanggan perusahaan itu sendiri.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa penulis tertarik mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Wery Bakery Di Miga Kota Gunungsitoli”**.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

#### **Manajemen Pemasaran**

Manajemen Pemasaran adalah merupakan alat analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan target pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan utama perusahaan yaitu memperoleh laba. Pemasaran menjadi salah satu kunci dari kesuksesan bisnis dan perusahaan. Itu sebabnya manajemen pemasaran pun penting untuk diperhatikan. Pada dasarnya manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, menerapkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan pemasaran dengan tujuan mencapai target perusahaan. Menurut Sumarwan (2018: 17) pemasaran adalah suatu proses bagaimana mengidentifikasi kebutuhan konsumen atau pelanggan kemudian memproduksi barang atau jasa tersebut, sehingga terjadi transaksi atau pertukaran antara produsen dengan konsumen/pelanggan.

#### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Wyckof dalam (Lailatus Sa'adah & Abdullah Fajarul Munir 2020: 9). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

#### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen atau pelanggan setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena konsumen membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang diperoleh dengan kenyataan. Kepuasan konsumen adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau layanan. Pengalaman konsumsi tentunya akan dapat lebih mendeskripsikan berbagai informasi produk dalam sentuhan-sentuhan yang lebih profesional dan manusiawi (Tjiptono (1995). Nugroho (2015) Menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan manajemen kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Menurut Sangaji dan Sopiah (2013) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah membandingkan hasil produk yang dihasilkan dengan harapan yang sesuai dengan apa yang konsumen harapkan sehingga konsumen akan merasakan persaan senang dengan produk tersebut atau sebaliknya merasakan persaan kecewa setelah menggunakan produk tersebut.

Dari pendapat para ahli di atas menurut peneliti bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah merasakan kepuasan dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, dengan besar kemungkinan menjadi konsumen dalam waktu yang lama.

#### **Penelitian Terdahulu**

Mahira, Prasetyo Hadi dan Heni Nastiti (2021) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Produk Berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome.

C. Prihandoyo (2019) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keenam variabel penelitian (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan) mempunyai pengaruh yang kuat karena nilai koefisien mendekati angka satu.

### Kerangka Berpikir



Gambar 1. Model Penelitian

### Hipotesis:

Ha: Diduga Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery Di Miga Kota Gunungsitoli.

Ho: Diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery Di Miga Kota Gunungsitoli.

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian, penulis menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2018: 13), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

1. Penelitian kuantitatif adalah, penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkatkan.
2. Penelitian kualitatif, data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema dan gambar.

Berdasarkan pendapat diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena dalam pengelolaan datanya akan menggunakan data dalam bentuk angka-angka.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas

Dengan menggunakan uji validitas angket dari perhitungan koefisien ( $r_{xy}$ ). item nomor 1 sampai 20 diketahui bahwa seluruh angket yang digunakan dalam pengumpulan data dilapangan dinyatakan layak dan valid untuk digunakan. dengan dibuktikan dimana  $r_{xy} > r_{tabel}$ .

Tabel 1. Hasil Uji Validasi Nomor 1 sampai dengan 10 Variabel X

Nomor Item	$\sum x$	$\sum y$	$\sum x^2$	$\sum y^2$	$\sum xy$	$r_h$	$r_t$	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	142	1387	514	48465	4957	0,547	0,312	Valid
2	139	1387	497	48465	4866	0,641	0,312	Valid
3	137	1387	483	48465	4790	0,553	0,312	Valid
4	135	1387	471	48465	4724	0,568	0,312	Valid
5	144	1387	532	48465	5038	0,631	0,312	Valid
6	145	1387	535	48465	5059	0,528	0,312	Valid
7	142	1387	516	48465	4959	0,529	0,312	Valid
8	136	1387	476	48465	4749	0,468	0,312	Valid
9	134	1387	460	48465	4675	0,445	0,312	Valid
10	133	1387	455	48465	4648	0,526	0,312	Valid

Sumber: Kuesioner dan diolah peneliti (2022)

Dari hasil perhitungan validitas angket diatas diperoleh bahwa item nomor 1 sampai dengan 10 dinyatakan valid.

**Tabel 2. Hasil perhitungan validitas Nomor 1 sampai dengan 10 variabel Y**

Nomor Item	$\sum x$	$\sum y$	$\sum x^2$	$\sum y^2$	$\sum xy$	$r_h$	$r_t$	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	136	1365	478	47067	4699	0,666	0,312	Valid
2	136	1365	476	47067	4692	0,627	0,312	Valid
3	134	1365	466	47067	4625	0,573	0,312	Valid
4	134	1365	466	47067	4629	0,617	0,312	Valid
5	140	1365	506	47067	4828	0,572	0,312	Valid
6	144	1365	530	47067	4968	0,719	0,312	Valid
7	143	1365	523	47067	4914	0,451	0,312	Valid
8	135	1365	471	47067	4651	0,510	0,312	Valid
9	130	1365	438	47067	4489	0,608	0,312	Valid
10	133	1365	455	47067	4572	0,423	0,312	Valid

Sumber: Kuesioner dan diolah peneliti (2022)

Dari hasil perhitungan validitas angket diatas diperoleh bahwa item nomor 1 sampai dengan 10 variabel Y dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas Angket

Dari hasil uji reliabilitas untuk variabel X dan Y dengan menggunakan rumus korelasi yaitu, *Product Moment* kemudian disubstitusikan kedalam rumus *Spearman Brown*: Dimana variabel X diperoleh nilai  $r_{ii} = 0,768$  nilai reliabilitasnya berada pada interval antara 0,60-0,799 atau dengan kata lain, tingkat reliabilitas untuk angket variabel Kualitas pelayanan (X) berada pada tingkat hubungan kuat dan dimana variabel Y diperoleh nilai  $r_{ii} = 0,8132$  nilai reliabilitasnya berada pada interval antara 0,80 – 1,00 atau dengan kata lain, tingkat reliabilitas untuk angket variabel Kepuasan konsumen (Y), berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat.

### Pengujian Koefisien Determinan

Koefisien determinan untuk korelasi variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 61,78%. Dengan kata lain, Kualitas pelayanan mempunyai korelasi sebesar 61,78%. terhadap Kepuasan konsumen. Sedangkan persentase 38,22% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Dari hasil perhitungan regresi linear sederhana diperoleh persamaan  $Y = 2,918 + 0,900 (X)$ . Dapat diuraikan dimana Konstanta (a) menunjukkan bahwa jika variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan tidak ada, maka Kepuasan konsumen adalah sebesar 2,918 dan Koefisien regresi Kualitas pelayanan (X) = 0,900 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan konsumen. Hasil ini menunjukkan semakin tinggi tingkat Kualitas pelayanan maka Kepuasan konsumen juga semakin meningkat.

### Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil jawaban sementara dari uji hipotesis telah dibuktikan dengan perhitungan kehandalan koefisien korelasi dengan statistik uji t dengan  $dk = 40-2$  yakni 38 pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,840 > 2,024$ . jadi terbukti bahwa hipotesis yang diterima adalah  $H_a$ , yaitu ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery di Miga Kota Gunungsitoli.

### Pembahasan

#### Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini didukung oleh Mahira, Prasetyo Hadi dan Heni Nastiti 2021 melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Produk Berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. Sama hal dengan penelitian yang dilakukan oleh C. Prihandoyo 2019 melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ke enam variabel penelitian (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan) mempunyai pengaruh yang kuat karena nilai koefisien mendekati angka satu.

Pelayanan yang berkualitas berperang penting dalam membentuk kepuasan konsume, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pelayanan pengunjung hingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Yang cuek dan kurang nyaman.

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan, dan hal ini tentunya berdampak meningkatkan jumlah pelanggan sehingga dapat mendatangkan keuntungan berupa omset pendapatan yang lebih banyak serta dapat mempertahankan loyalitas dari pelanggan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli, maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,840 > 2,024$ . Jadi terbukti bahwa hipotesis yang diterima adalah  $H_a$ , yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery bakery Miga Kota Gunungsitoli dan  $H_0$  di tolak.
2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 61,78%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di rasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen pada UD. Wery Bakery miga kota Gunungsitoli.

### Saran

Dari penelitian diatas, maka peneliti sarankan beberapa hal yaitu:

1. Disarankan kepada pemilik usaha UD. Wery Bakery supaya memperhatikan Kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen untuk meningkatkan penjualan, sehingga mendapatkan keuntungan yang konsisten serta berarah positif.
2. Disaran kepada UD. Wery Bakery untuk memberikan berupa promosi produk untuk menarik minat konsumen.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mengemangkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sebagai kekayaan pendidikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Prihandoyo. C. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129. <https://jurnal.fem.uniba-bpn.ac.id/index.php/geoekonomi/article/download/59/29>
- Sa'adah. L., dan Munir. A.F. (2020). Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merk serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. *Tambakberas*. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/download/2248/69/> di akses pada tanggal 20 November 2022
- Mahira, P. H., dan Nastiti. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Nugroho, D. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *Jurnal OE* Vol.7 No.2 Juli (2015). <https://www.neliti.com/id/publications/268837/pengaruh-kualitas-pelayanan-kualitas-produk-layanan-dan-harga-produk-layanan-ter> di akses pada tanggal 22 November 2022.

Sangadji, E, M., dan Sopiah, M.M. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Sugiyono, (2018), "*Metode Kuantitatif Kualitatif*", Bandung,Alfabeta.

Sangadji, E, M., dan Sopiah, M.M. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Sumarwan, 2018, *Pemasaran dan Konsumen, Panduan Riset dan Kanjian: kepuasan Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, loyalitas dan Persepsi Resiko*.

Sangadji dan Shopia. (2013: 182). *Pengaruh Produk Dan Harga Kepuasan Konsumen "Best Autoworks" Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*. Universitas ciputra Surabaya.

Tjiptono, Fandi. (1995). *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

