

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado

Indri Kartini Tampanguma  
Johny A. F Kalangi  
Olivia Walangitan

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi  
Email: [indrykartini21@gmail.com](mailto:indrykartini21@gmail.com)

---

**Abstract.** *This study aims to determine the influence of service quality on customer satisfaction at Miangas Ice House Bahu in Manado City. This research used 50 respondents as a sample who have made transactions at Miangas Ice House Bahu at Manado City. Quantitative analysis technique with simple linear analysis is used in this research. The statistical tests carried out in this study were validity tests, reliability tests, correlation coefficients, simple linear regression analysis, partial tests, and tests of determination. Through the validity and reliability tests, it was found that the questionnaires in this study were valid and reliable. Through the partial test, it was found that the service quality had an effect on customer satisfaction. Through the determination test, it was found that service quality had an effect of 52,0% on customer satisfaction and the rest was influenced by other variables that not examined in this study. Through the correlation coefficient test, it was found that the level of relationship between service quality and customer satisfaction is moderate.*

*Keywords: Service Quality, customer satisfaction*

---

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 50 responden yang pernah melakukan transaksi di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Teknik analisis kuantitatif dengan analisis linier sederhana digunakan dalam penelitian ini. Uji statistik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas, analisis korelasi, analisis regresi linear sederhana, hasil analisis regresi linear, dan uji determinasi. Melalui uji validitas dan reliabilitas didapatkan hasil bahwa kuisioner dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Melalui uji koefisien korelasi didapatkan hasil bahwa tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah sedang. Melalui hasil analisis regresi linear didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Melalui uji determinasi didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 52,0% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

---

### Pendahuluan

Sulawesi Utara khususnya di Manado ada banyak tempat kuliner yang hampir sama dengan Rumah Es Mianggas, termasuk salah satu restoran khususnya kawan baru. Kawan baru ini berdiri pada tahun 1960 yang pada awalnya berdiri hanyalah Rumah Es, yang menjual es kacang merah dll, dengan pengelolaan manajemen keluarga. Barulah pada tahun 1996, restoran kawan baru kemudian dikelola dengan manajemen profesional dan menyediakan berbagai macam menu tradisional khas manado serta masakan Indonesia lainnya. Kawan baru ini juga termasuk kuliner/restoran yang terkenal dengan menu yang ada, juga pelayanan yang bagus yang diberikan oleh restoran tersebut sehingga

pelanggan merasa puas dengan restoran tersebut karena dengan menu dan pelayanan yang mereka berikan. Rumah Es Mianggas adalah salah satu kuliner dimanado yang berlokasi di bahu, malalayang. Rumah es mianggas memulai usaha sejak tahun 70-an, Rumah Es ini merupakan tempat favorit masyarakat untuk sejenak melepas dahaga. Nama yang disandangnya kurang umum bagi orang yang berada di luar manado, tapi memang ini sebutan yang tepat karena disini masyarakat bisa menikmati aneka es tersedia. Seiring dengan berkembangnya rumah es mianggas melakukan terobosan, sehingga rumah es mianggas yang identik dengan jembatan mianggas, kini mulai bisa ditemukan di pertokoan modern.

## Tinjauan Pustaka Kualitas Pelayanan

John F. Welch Jr., (dalam Kotler dan Keller, 2008) mengatakan “kualitas adalah jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri, dan satu-satunya untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan”. Menurut ISO 9000 (dalam Lupiyoadi, 2014) mengatakan kualitas adalah “degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements” (derajat yang di capai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Sedangkan menurut Supranto (2006) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Kemudian menurut Kotler mengatakan “A Service essentially intangible and does not result in the Ownership of anything, its production may or may no be to a physical product”. Yang artinya ialah bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (dalam Laksana, 2008).

Kriteria lain yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan yang meliputi lima dimensi yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)  
Bukti fisik meliputi penampilan fisik, peralatan, karyawan, mekanik, media komunikasi dan teknologi yang di pergunakan dalam memberikan pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*)  
Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan sikap yang akurat dan dapat diandalkan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Kesediaan dan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dan memberikan pelayanan dengan cepat
4. Jaminan (*Assurance*)  
Mencakup kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan, kesadaran dan kesopanan karyawan dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
5. Empati (*Emphaty*)  
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.

## Kepuasan Pelanggan

Menurut Cambridge International Dictionaries pelanggan adalah *a person who buys goods or a services* (seseorang yang membeli suatu barang atau jasa). Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan biasa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (dalam Tjiptono & Chandra, 2007) Menurut Sudaryono (2016) kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Menurut Setyobudi & Daryanto (2014) pelanggan adalah pembeli yang bergantung pada barang atau jasa yang digunakan. Menurut Richard Oliver (dalam Zeithaml., dkk 2018) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Definis kepuasan pelanggan menurut kotler (2014:150) ialah: perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka pelanggan tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa gembira dan sangat puas.

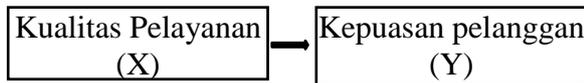
Menurut rondonuwu dan komalig dalam jurnal purnomo edwin setyo (2017)kepuasan konsumen di ukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Terpenuhi harapan konsumen. Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari sebuah produk barang atau jasa
2. Merekomendasikan kepada pihak lain. Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk yang di tawarkan oleh perusahaan.
3. Kualitas layanan. Dapat di wujudkan melalui pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan menyampaikan untuk mengimbangi harapankonsumen.
4. Loyal. Konsumen memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu

memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.

5. Lokasi. Tempat dimana perusahaan memperjual belikan produk barang/jasa yang di tawarkan kepada konsumen tertentu.

### Kerangka Penelitian



### Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan data empiris yang terkumpul (Sugiyono 2017). sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : H1 = terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah es miangas yang berlokasi di bahu malalayang. Rumah es miangas adalah salah satu kuliner di kota Manado yang berlokasi di bahu, malalayang. Rumah es miangas memulai usaha sejak tahun 70-an, rumah es miangas ini merupakan tempat favorit masyarakat untuk sejenak melepas dahaga. Nama yang disandangnya kurang umum bagi orang yang berada diluar Manado, tapi memang ini sebutan yang tepat karena disini masyarakat bisa menikmati aneka es yang tersedia.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi dan sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat statistik. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Es Miangas yang tidak diketahui jumlahnya. Oleh Roscoe dalam Sugiono (2013) dan dalam ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, dengan mengacu pada pendapat Roscoe dalam Sugiono maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data ini menggunakan kuisioner yang merupakan alat riset atau survey yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang melalui wawancara. Skala yang digunakan adalah skala likert. Teknik analisis kuantitatif dengan uji linier sederhana digunakan

dalam penelitian ini. Uji-uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, uji determinasi, dan koefisien korelasi. Pengujian ini dilakukan melalui SPSS 25.

### Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 orang yang bestatus sebagai konsumen yang pernah melakukan pembelian di rumah es miangas. Kuisioner dalam penelitian ini memiliki 5 indikator variabel kualitas pelayanan dan 5 variabel kepuasan pelanggan. Melalui uji yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih dominan dalam penelitian ini dengan persentase 69,9% atau berjumlah 35 orang. Sisanya responden laki-laki berjumlah 15 orang dengan persentase 30,1%.

### Hasil Uji Validitas

Dikatakan valid jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  pada signifikansi 0,05 dan sebaliknya tidak valid jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$ .

$$R_{tabel} = n - 2 = 50 - 2 = 0,2787$$

1. Hasil Uji Validitas Variabel X

Setelah dilakukan uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan maka didapatkan hasil  $0,583 > 0,2787$  yang berarti  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dalam penelitian ini sehingga bisa dipastikan bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan bersifat valid dan dapat digunakan

2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Melalui hasil yang di dapat yaitu  $0,623 > 0,2787$  yang berarti  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Ini membuktikan bahwa seluruh indikator variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini bersifat valid dan dapat digunakan. Karena  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$

### Hasil Uji Reliabilitas

Dikatakan reliabel jika  $\alpha > R_{tabel}$  pada signifikansi 0,05 dan sebaliknya tidak reliabel jika  $\alpha < R_{tabel}$ .

$$R_{tabel} = n - 2 = 50 - 2 = 0,2787$$

1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Nilai  $\alpha$  adalah 0,341 yang berarti  $\alpha > R_{tabel}$ . Hal ini berarti indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini bersifat reliabel dan dapat digunakan.

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Melalui hasil yang dapat terlihat jika nilai  $\alpha$  adalah 0,410 yang berarti  $\alpha > R_{tabel}$ . Hal ini berarti indikator kepuasan pelanggan dalam penelitian ini bersifat reliabel dan dapat digunakan.

### Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	0.529
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	50	50
Y	Pearson Correlation	0.140	1
	Sig. (2-tailed)	0.333	
	N	50	50

1. Nilai sig kualitas pelayanan adalah 0,000 yang artinya  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan saling berkorelasi satu sama lain.
2. Nilai *pearson correlation* kualitas pelayanan adalah 0,529 yang artinya derajat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berada di tingkat yang sedang.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstand Coefficients	Std. Error	Stand Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	19.117	3.629	5.267	0.000
	X	0.157	0.160	4.978	0.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari hasil yang di dapat terlihat bahwa analisis linier sederhana dalam penelitian ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut ini:  $Y = 19.117 + 0,157 X$

Dengan melihat hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis regresi sederhana adalah:

1. Nilai konstanta adalah 19.117 yang artinya jika tidak terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan di rumah es miangas bahu Kota Manado ada sebesar 19.117 satuan.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan adalah 0,157 dan bernilai positif. ini berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang positif terhadap kepuasan pelanggan rumah es miangas bahu di Kota Manado.

### Hasil Uji Determinasi

Uji determinasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji determinasi dapat dilihat melalui tabel dibawah:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.140 <sup>a</sup>	0.520	-0.001	1.335

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Hasil yang di dapat maka terlihat bahwa nilai *R Square* adalah 0,520 atau 52,0% yang artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 52,0% sedangkan sisa 48,0% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Hipotesis (parsial)

Dalam penelitian ini, akan dikatakan berpengaruh jika nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05. Sebaliknya, akan dikatakan tidak berpengaruh jika nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05.

$$T_{tabel} = t(a/2; n-k-1) = t(0,05/2; 50-2-1) = 2,01063$$

Tabel Hasil Uji Parsial dapat dilihat melalui tabel *coefficients* disamping. Setelah melihat tabel tersebut maka didapat hasil nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,987 > 2,01063$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi "Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu di Kota Manado" dapat diterima.

### Pembahasan

Dengan analisis regresi sederhana yang dilakukan didapatkan hasil bahwa nilai kualitas pelayanan yang didapat adalah positif dan bukan negative. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado.

Uji Parsial dilakukan untuk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Hal ini terlihat dari nilai signifikan  $< 0,05$ . nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,987 > 2,01063$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi "Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado" dapat diterima. Setelah dilakukan uji determinasi pada penelitian ini, maka peneliti mendapatkan hasil bahwa nilai *R Square* adalah 0,520 atau bisa didefinisikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan persentase 48,1% terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Sedangkan sisanya

yaitu berjumlah 51,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan adanya uji koefisien korelasi maka peneliti dapat melihat tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Nilai yang didapat oleh peneliti adalah 0,529. Nilai ini berada ditingkat yang sedang.

### 1. Pengaruh Bukti Fisik

Dari hasil penelitian mewakili indikator bukti fisik. Melalui Uji Validitas didapatkan hasil bahwa Rhitung lebih besar dari Rtabel. Dengan ini maka didapatkan hasil bahwa bukti fisik adalah indikator yang valid, nilainya positif, dan menjadi salah satu indikator yang memberikan peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian saat ini didukung dengan hasil yang didapat oleh penelitian terdahulu oleh Velnawaty Ohy (2017) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen pada PT. Jumbo Swalayan Manado" dan penelitian oleh Gracia Damalang (2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT JNE Cabang Manado."

### 2. Pengaruh Keandalan

Dari hasil penelitian ini mewakili indikator pengaruh keandalan. Melalui Uji Validitas didapatkan hasil bahwa Rhitung lebih besar dari Rtabel. Dengan ini maka didapatkan hasil bahwa keandalan adalah indikator yang valid, nilainya positif, dan menjadi salah satu indikator yang memberikan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini serupa dengan hasil yang didapat penelitian terdahulu oleh Yunita Sumual (2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos"

### 3. Pengaruh Daya Tanggap

Dalam penelitian ini mewakili indikator pengaruh daya tanggap. Melalui Uji Validitas didapatkan hasil bahwa Rhitung lebih besar dari Rtabel. Dengan ini maka didapatkan hasil bahwa daya tanggap adalah indikator yang valid, nilainya positif, dan menjadi salah satu indikator yang memberikan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini didukung dengan hasil yang didapat penelitian terdahulu oleh Bruri Manengel (2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu"

### 4. Pengaruh Jaminan

Dalam penelitian ini mewakili indikator jaminan. Melalui Uji Validitas didapatkan hasil bahwa Rhitung lebih besar dari Rtabel. Dengan ini

maka didapatkan hasil bahwa jaminan adalah indikator yang valid, nilainya positif, dan menjadi salah satu indikator yang memberikan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini didukung dengan hasil yang didapat penelitian terdahulu oleh Winter Boroallo (2013) "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Makassar"

### 5. Pengaruh Empati

Dalam penelitian ini mewakili indikator empati. Melalui Uji Validitas didapatkan hasil bahwa Rhitung lebih besar dari Rtabel. Dengan ini maka didapatkan hasil bahwa empati adalah indikator yang valid, nilainya positif, dan menjadi salah satu indikator yang memberikan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini didukung dengan hasil yang didapat penelitian terdahulu oleh Endah Irijayanti (2018) "Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House Of Beauty Manado"

Dari hasil penelitian yang di peroleh diatas dengan adanya teori dan penelitian terdahulu yang mendukung dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang sangat signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan . hal ini membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado

### Simpulan

Melalui hasil yang didapat maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pembelian. Indikator-indikator seperti bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati yang dimiliki oleh karyawan dari Rumah Es Miangas Kota Manado secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### Referensi

- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management* (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi
- Damalang G. P. P, Kalangi J. A. F, Tamengkel L.F. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT JNE Cabang Manado. *Productivity Vol 2(4)*, 299-303.
- Irijayanti, E., Tampi J.R.E, Mukuan D.D.S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 6(002)*

- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management, 2 nd edition*, Prentice Hall.
- Manengel B, Kalangi J.A.F, Punuindoong A.Y. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity Vol 2(1)*, 42-46
- Ohy V. K. L, Kalangi J. A. F, Rogahang J.J. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Jumbo Swalayan Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 5(002)*
- Sumual Y.M, Kalangi J.A.F, Mukuan D.D.S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Productivity Vol 2(1)*, 73-78
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga*. Penerbit Bayumedia Publisng Marang.
- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.