

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA FERI SEAFOOD 57 SILIWANGI KOTACIREBON JAWA BARAT

Felita Clarissa¹, Amroni², Sitta Nurhajjah³

¹Universitas Catur Insan Cendekia, Indonesia

¹Universitas Catur Insan Cendekia, Indonesia

¹Universitas Catur Insan Cendekia, Indonesia

e-mail: felita.clarissa.mb.20@cic.ac.id¹, amroni@cic.ac.id², sitta.nurhajjah@cic.ac.id³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan dan kinerja karyawan meningkatkan kepuasan pelanggan di Feri Seafood 57 Siliwangi, Cirebon, Jawa Barat. Survei dilakukan dengan melibatkan 352 pelanggan yang pernah mengunjungi restoran ini. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan deskriptif yang melibatkan proses pengumpulan data secara sistematis dengan menggunakan teknik observasi dan analisis dokumentasi melewati kuesioner dengan skala Likert. Kuesioner disebar dalam bentuk Google Form yang terdiri dari 15 pertanyaan dan diisi oleh 78 responden dari total 352 pelanggan. Sampel dipilih dengan menerapkan metode pengambilan sampel yang bersifat sengaja (purposive sampling). Penganalisisan data melibatkan serangkaian uji statistik, termasuk uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, dan perhitungan koefisien determinasi. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan berperan signifikan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dengan nilai $3,387 > 1,664$, nilai sig $< 0,05$. Begitu juga, kualitas pelayanan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan nilai $6,098 > 1,664$, nilai sig $< 0,05$. Secara simultan, peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nilai $65,472 > 3,11$, nilai sig $< 0,05$). Nilai R Square sebesar 0,626 menunjukkan bahwa 62,6% dari kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, sedangkan sisanya, sebesar 37,4%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kinerja karyawan, kepuasan pelanggan

Abstract

The aim of this research is to what extent service quality and employee performance increase customer satisfaction at Feri Seafood 57 Siliwangi, Cirebon, West Java. The survey was conducted involving 352 customers who had visited this restaurant. The research method applied is a descriptive approach which involves a systematic data collection process using observation techniques and documentation analysis through a questionnaire with a Likert scale. The questionnaire was distributed in the form of a Google Form consisting of 15 questions and was filled in by 78 respondents from a total of 352 customers. The sample was selected by applying a purposive sampling method. Data analysis includes a series of statistical tests, including validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, T tests, F tests, and coefficient of determination. The findings from this research indicate that service quality plays a significant role in influencing the level of customer satisfaction with a value of $3.387 > 1.664$, sig value < 0.05 . Likewise, service quality has an influence on improving employee performance with a value of $6.098 > 1.664$, sig value < 0.05 . Simultaneously, improving service quality and employee performance has a positive and significant impact on customer satisfaction (value $65.472 > 3.11$, sig value < 0.05). The R Square value of 0.626 indicates that 62.6% of customer satisfaction is influenced by service quality and employee performance, while the remaining 37.4% is influenced by other factors not examined in this research.

Key words: Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kuliner menjadi bisnis global yang memiliki daya tarik yang tak tertandingi, tidak sekadar mengenai memasak hidangan lezat. Ia juga menggabungkan seni penggunaan bahan berkualitas, Teknik pengolahan yang tepat, dan menghasilkan selera sesuai tujuan yang diinginkan pelanggan.

Kota Cirebon memiliki kekayaan kuliner yang unik dan khas. Cirebon terkenal dengan beragam kuliner, mulai dari hidangan tradisional hingga internasional. Meskipun ada berbagai pilihan makanan internasional yang bermunculan, makanan tradisional tetap mendapat tempat istimewa di hati masyarakat. Berdasarkan Purnamasari, Fitrotull, & Amroni (2020), keberagaman kuliner Cirebon terus menarik minat masyarakat.

Milenianews (2019) bahkan menyatakan bahwa bisnis kuliner adalah jenis usaha yang selalu berkembang. Data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk kuartal II-2022 menunjukkan bahwa sektor industri makanan dan minuman telah menjadi kontributor utama terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dalam sektor industri, dengan total mencapai Rp 302,28 triliun dengan presentase sebesar 34,44%. Ini menggambarkan betapa pentingnya bisnis kuliner di tingkat nasional.

Minat tinggi masyarakat terhadap industri kuliner akan beriringan dengan persaingan yang semakin ketat. Oleh sebab itu, pengusaha harus menunjukkan tingkat kreativitas dan inovasi yang lebih tinggi agar bisa bersaing dengan baik. Salah satu kunci sukses dalam bisnis kuliner adalah pemahaman bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Kualitas pelayanan dan pengalaman yang ditawarkan kepada pelanggan menjadi faktor penentu keberhasilan.

Kualitas layanan merupakan usaha untuk memenuhi keperluan dan harapan dari pelanggan. Pelayanan yang baik adalah yang mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi parameter utama dalam menilai kualitas layanan. (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Selain itu, peran karyawan atau tenaga kerja juga memegang peranan utama dalam kesuksesan bisnis di bidang kuliner. Kinerja karyawan memiliki

dampak langsung terhadap citra dan kesuksesan perusahaan. Kualitas layanan yang tinggi dan kepuasan pengguna tidak akan terwujud tanpa peran karyawan yang efisien dan berkinerja tinggi (Kompri, 2020).

Penelitian ini akan menilai pengaruh kualitas layanan dan kinerja pegawai pada kepuasan konsumen di Feri Seafood 57, sebuah usaha kuliner seafood di Cirebon. Feri Seafood 57 dikenal dengan menu makanan lautnya yang lezat dan beragam. Usaha ini memiliki tujuan utama memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, serta menjadi salah satu destinasi kuliner terkenal di kota ini.

Namun, seperti bisnis lainnya, Feri Seafood 57 juga menghadapi tantangan. Beberapa keluhan pelanggan termasuk ketidaksesuaian pesanan, waktu tunggu yang panjang, serta masalah parkir. Permasalahan ini perlu diatasi agar kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dan usaha tetap berkembang.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena data yang diperoleh akan diubah menjadi nilai numerik dan kemudian dianalisis menggunakan metode statistik. Metode kuantitatif menggambarkan dan menguji hipotesis dengan menghasilkan data berupa angka (Sugiyono, 2018:15).

Penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui Penelitian langsung. Data primer ini berfokus pada hasil observasi dan wawancara pelanggan di Feri Seafood 57 Siliwangi. Data sekunder diperoleh melalui penelitian literatur yang terkait dan teori yang mendasari penelitian ini. Untuk menganalisis data, penelitian ini menerapkan metode deskriptif dalam pendekatannya. Pendekatan ini digunakan untuk memaparkan hasil penelitian tanpa manipulasi (Tanjung dkk, 2020).

Penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai Agustus 2023 di restoran Feri Seafood 57 Cirebon yang terletak di Jalan Siliwangi No.104 45321. Dengan populasi dalam penelitian Feri Seafood 57

berjumlah 352 orang. Jumlah yang diambil dari populasi 10% dan kriteria yang digunakan adalah Masyarakat Cirebon, konsumen yang pernah datang ke Feri Seafood 57 Siliwangi dan sudah 3 kali atau lebih berkunjung di Feri Seafood 57. Sehingga populasi yang diambil 78 responden.

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016), validitas berarti bahwa alat ukur tersebut dapat dipakai untuk mengukur dengan tepat objek pengukuran. Dalam penelitian ini, evaluasi validitas dilaksanakan. pada butir item yang disajikan dalam pernyataan pada kuesioner penelitian. Variabel juga bisa dianggap valid jika nilai r yang dihitung positif dan lebih besar dari nilai r pada tabel.

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Hidayati & Yuliandani, 2020) Uji reliabilitas adalah sebuah indikator yang menunjukkan sejauh manahasil pengukuran bisa diandalkan. Metode pengujian reliabilitas yang diterapkan dalam penelitian ini adalah melalui penggunaan metode Cronbach Alpha.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pelanggan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Feri Seafood 57 Siliwangi. Pendekatan yang diterapkan adalah penggunaan regresi linear berganda, yang mengacu pada rumus $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$ (Sugiyono,2011).

d. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan sebagai metode statistik untuk menilai apakah variabel yang berdiri sendiri memiliki pengaruh secara sebagian memiliki dampak Yang memiliki dampak besar terhadap variabel yang menjadi fokus penelitian.

e. Uji Simultan (Uji F)

Uji t dan Uji F digunakan untuk mengevaluasi signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Dalam konteks bisnis Feri Seafood 57 Siliwangi, Uji F dapat diterapkan untuk menilai apakah secara bersama-sama Mutu layanan berperan besar dalam menentukan Tingkat kepuasan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Kuaitas Data

Uji kualitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan untuk analisis atau pengambilan keputusan adalah data yang berkualitas dan dapat diandalkan. Uji kualitas data dapat dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Adapun hasil dari kedua pengujian sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana alat pengukur akurat dalam mengukur suatu konsep. Dalam analisis ini, tiap item pertanyaan dihubungkan dengan total skor, yaitu jumlah dari semua item. Pengujian ini gunakan uji dengan taraf signifikan 0,05 untuk 78 orang. Nilai kritis dalam tabel korelasi adalah 0,2227. Apabila nilai korelasi yang dihitung (r hitung) melebihi nilai kritis (r tabel), maka alat pengukur dianggap sah. Sebaliknya, jika nilainya lebih rendah, maka pertanyaan dalam alatpengukur dianggap tidak sah. Hasil uji keabsahan untuk ketiga dimensi adalah sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan bisa dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Koef. Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,756	0,222	Valid
2	0,818	0,222	Valid
3	0,780	0,222	Valid
4	0,727	0,222	Valid
5	0,643	0,222	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil yang diperoleh, terlihat bahwa nilai korelasi dari semua pertanyaan dalam variabel X1 memiliki nilai yang lebih tinggi daripada nilai korelasi tabel (rtabel). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam variabel X1 adalah valid.

b. Variabel Kinerja Karyawan (X2)

Hasil uji validitas pada variabel kinerja karyawan bisa dilihat pada tabel 2

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Koef. Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,621	0,222	Valid
2	0,747	0,222	Valid
3	0,658	0,222	Valid
4	0,520	0,222	Valid
5	0,687	0,222	Valid

Sumber: Hasil olah data

Dari hasil yang diperoleh, terlihat bahwa nilai korelasi dari semua item pertanyaan pada variabel X2 memiliki nilai yang melebihi nilai yang tercantum dalam tabel korelasi. Oleh karena itu, dapat disarankan bahwa semua item pertanyaan tersebut dapat dianggap *valid*.

c. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil uji validitas pada variabel kepuasan pelanggan bisa dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Koef. Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,565	0,222	Valid
2	0,714	0,222	Valid
3	0,774	0,222	Valid
4	0,729	0,222	Valid
5	0,724	0,222	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil yang diperoleh, terlihat bahwa nilai korelasi dari semua item pertanyaan dalam variabel Y memiliki nilai lebih besar daripada R_{tabel} . Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan setiapkueri adalah sah.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah prosedur untuk mencari tahu apakah instrumen pengukuran tertentu, seperti kuesioner atau tes, dapat digunakan untuk menentukan keandalan variabel atau struktur. Memahami cara mengoperasikan peralatan yang secara konsisten dan akurat menghasilkan hasil setiap kali digunakan adalah tujuan pengujian keandalan. Metode evaluasi keandalan Cronbach

Alpha diterapkan dalam penelitian ini. Jika Cronbach's Alpha > 0.6 ebih data dianggap dapat dipercaya.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,795	0,6	Reliable
Kinerja karyawan	0,653	0,6	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0,744	0,6	Reliable

Sumber: Data diolah (2023)

Tabel 4 memberikan hasil keandalan untuk setiap variabel. Hasil dari studi keandalan menggunakan metode Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa semua kredibilitas berada dalam kisaran > 0,6 untuk koefisien Alpha Cronbah's untuk setiap variable.

3) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda biasa dipakai untuk mempelajari keterkaitan antara variabel satu dengan variabel dua atau variabel lebih daripada dua. Tujuannya adalah memprediksi nilai suatu variabel berdasarkan variabel lainnya. Hasil dari analisis regresi berganda dapat di peroleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3.631 + 0,262 X1 + 0.575X2 + e$$

Nilai konstanta 3,631 mengindikasikan bahwa ketika variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berada pada nilai yang tidak berubah (konstan), maka akan terjadi peningkatan kepuasan pelangganebesar 3,631.

Koefisien dari variabel Kualitas Layanan Produk (X1) sebesar 0,262, yang mengindikasikan bahwa setiap kenaikan sebanyak 1% dalam kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar0,262 atau 26,2%.

Nilai koefisien dari variabel kinerja karyawan (X2) adalah sebesar 0,575, yang dapat diartikan bahwa setiap peningkatan sebesar 1% dalam kinerja karyawan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,575 atau setara dengan 57,5%.

4) Uji Regresi Parsial (T)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, terungkap bahwa kualitas layanan memiliki dampak

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t-hitung untuk variabel kualitas layanan mencapai 3,387, sedangkan nilai t-tabel yang diperoleh dari tabel distribusi t adalah 1,664. Dikarenakan nilai t-hitung sebesar 3,387 lebih tinggi daripada nilai t-tabel sebesar 1,664, serta nilai signifikansi sebesar 0,01 lebih rendah daripada nilai tolak ukur sebesar 0,05, maka hipotesis alternatif (H1) dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dalam memuaskan pelanggan.

Melalui hasil penelitian, kinerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil uji t-hitung untuk variabel kinerja karyawan adalah 6,098, sedangkan nilai t-tabel yang diperoleh dari tabel distribusi t adalah 1,664. Dikarenakan nilai t-hitung yaitu 6,098 melebihi nilai t-tabel yaitu 1,664, dan nilai signifikansi yaitu 0,00 lebih rendah dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan sebesar 0,05, maka hipotesis alternatif (H2) dapat diterima. Artinya, variabel kinerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5) Uji Statistik Simultan (F)

Berdasarkan hasil uji F-test, didapatkan nilai signifikan sebesar 0.000. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel mutu layanan dan profesionalismekaryawan, mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0.05. Hasil pengujian nilai F menunjukkan bahwa nilai Fhitung adalah 65.472, Sehingga didapatkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai F hitung > nilai F tabel dan nilainya positif.

6) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kinerja karyawan dan kualitas layanan dapat dilihat pengaruhnya cukup signifikan, dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,626. Ini mengindikasikan bahwa sekitar 62,6% variasi dalam

kepuasan pelanggan dapat dilihat dari faktor kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini. Sementara itu, sekitar 37,4% dari variasi dalam kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang diluar penelitian, seperti lokasi, kepercayaan terhadap merek atau produk, dan loyalitas pelanggan.

3.2 Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Keberadaan dan keberlangsungan bisnis saat ini sangat bergantung pada tingkat daya saing yang dimiliki. Untuk menjaga mutu perusahaan, Perusahaan harus memiliki strategi yang tepat, termasuk kinerja yang efektif dan tingkat kepuasan pelanggannya yang tinggi. Kualitas layanan sering diukur melalui efektifitas kinerja dan kepuasan pelanggan.

Hasil analisis memperlihatkan dimana mutu layanan mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Faktanya, hasil dari perhitungan t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan mencapai angka 3,387, sementara nilai t-tabel yang didapatkan dari tabel distribusi t adalah sebesar 1,664. Dengan nilai t-hitung > t-tabel, serta nilai signifikansi sebesar 0,01 yang kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu layanan berdampak positif terhadap kepuasanpelanggan.

Ini menggambarkan bahwa upaya meningkatkan aspek aspek mutu layanan, seperti bukti fisik, profesionalisme, ketanggapan, jaminan, dan empati yang diberikan kepada pelanggan, akan berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Penelitian serupa melalui studi yang dilaksanakan oleh Putu, dkk (2022) yang mengindikasikan bahwa mutu pelayanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mendorong pelanggan untuk membangun ikatan erat dengan perusahaan. Temuan ini juga mendapat dukungan dari penelitian oleh Oktavicena, D. R., & Ahiruddin, D. (2020) yang

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepuasan pelanggan di Restoran Food Festival di Bandar Lampung.

2. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kinerja karyawan mengacu pada sejauh mana karyawan mencapai tujuan pekerjaan, berkontribusi pada tim atau organisasi, dan memenuhi harapan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil t-hitung untuk variabel kualitas 1,664. Karena nilai t-hitung > nilai t-tabel, serta nilai signifikansinya 0,00 lebih kecil dari 0,05. Artinya, apabila terjadi peningkatan kinerja karyawan maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang diperoleh dalam penelitian oleh Putu, dkk (2022) yang menjelaskan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini juga mendapat dukungan dari penelitian yang dilakukan oleh Jodi (2018), yang mengindikasikan bahwa kinerja karyawan memiliki dampak sebagian terhadap tingkat kepuasan konsumen.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis data dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa secara bersamaan, kualitas layanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh karena nilai signifikansi yang kurang dari 0,05, hal ini menyiratkan tingkat signifikansi yang tinggi. Hasil uji F menunjukkan bahwa skor F yang dihitung adalah sebesar 65,472, sementara nilai pada tabel F adalah 3,11. Dengan kata lain, variabel kualitas layanan dan kinerja karyawan secara komponen-komponen kualitas pelayanan, termasuk bukti fisik, responsif, keahlian, jaminan, dan empati, seluruhnya memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan

pelanggan di Restoran Suka Ramai, yang terletak di Kota Kupang.

Hasil yang sama dari penelitian lain yang telah dilakukan oleh Khairani, dkk (2022). Penelitian tersebut menunjukkan Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor mutu layanan dan profesionalisme karyawannya. Hasil temuan ini juga sejalan dengan pengamatan dalam penelitian Pramulaso (2020). Penelitian tersebut mengonfirmasi bahwa baik kualitas layanan maupun profesionalisme pegawai, dalam skala keseluruhan maupun individu, mempunyai dampak yang cukup baik dalam memuaskan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Hasil dari Penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di usaha Feri Seafood 57 di Siliwangi, Kota Cirebon, Jawa Barat.
- Kinerja karyawan terdapat pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan di usaha Feri Seafood 57 di Siliwangi, Kota Cirebon, Jawa Barat.
- Secara simultan mutu layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di usaha Feri Seafood 57 di Siliwangi, Kota Cirebon, Jawa Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Khairani, B., Suliawati, & Hernawati,
- [2] T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Mini Top di Medan. Buletin Utama Teknik, 18(1).
- [3] Oktavicena, D. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Food Festival di Bandar Lampung. Jurnal Manajemen Mandiri Saburai, 1(1), 1–8.
- [4] Purnamasari, D. L., Fitrotull, L., & Amroni. (2020). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan H.

- Apud Battembat Cirebon. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Triangle*, 1(3), 107– 121.
- [5] Tanjung, M.A., Olvyia., Verina,J., Chandra, E. (2020). Pengaruh pengembangan karir, pelatihan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Meroke Tetap Jaya. *Jurnal Warta*, 63(14), 150-164.
- [6] Toleu, Mamida J, Anthonius B. Messakh, dan Juita L.D Bessie. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi PadaRumah Makan Suka Ramai Kota Kupang). *Journal of Management (SME's)* Vol. 5, No.2
- [7] Hidayati, N., & Yulindiani, L. (2020). Pengaruh Beauty Vlogger, Citra Merek Dan Label Halal Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Wardah.JSMA : *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi*, 12(1), 65–76.
- [8] Jodi, I. W. G. A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Manusia. *Rajawali Pers. Kompri.* (2020). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Expert
- [9] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta : Andi.