

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HIK SOTO SEWU KECAMATAN POLOKARTO

Nur Muhammad Yusuf *1
Adcharina Pratiwi ²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Slamet Riyadi Surakarta, Indonesia
*e-mail: nurmuhammadyusuf8@gmail.com¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis signifikansi pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah dengan perolehan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Sampel pada penelitian ini ada 100 responden, maka teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan cara mengambil sampel secara acak/random. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo, dengan demikian hipotesis pertama terbukti kebenarannya. Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo, dengan demikian hipotesis kedua terbukti kebenarannya. Lokasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo, dengan demikian hipotesis ketiga terbukti kebenarannya. Hasil uji t variabel harga (X_1) menunjukkan nilai 0,0003, variabel kualitas pelayanan (X_2) menunjukkan nilai 0,0000, dan variabel lokasi (X_3) menunjukkan nilai 0,0005. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,000, yang berarti model tepat dalam memprediksi pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Hasil Uji R^2 sebesar 0,610, artinya besarnya sumbangan pengaruh variabel harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu sebesar 61%, sisanya ($100\% - 61\%$) = 39% diterangkan oleh variabel lain di luar model misalnya promosi, pengalaman pelanggan, kualitas produk, dan lain-lain.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, lokasi, kepuasan pelanggan

Abstract

The purpose of this study was to analyze the significance of the effect of price, service quality and location on customer satisfaction of Hik Soto Sewu Polokarto District, Sukoharjo Regency. This study uses qualitative and quantitative data types. The data source used is the acquisition of primary data and secondary data. The population in this study were customers of Hik Soto Sewu, Polokarto District, Sukoharjo Regency. The sample in this study were 100 respondents, so the sampling technique in this study used purposive sampling technique, namely by taking random / random samples. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis, multiple linear regression analysis, t test, F test, and coefficient of determination (R^2). The results of this study indicate that price (X_1) has a significant effect on customer satisfaction of Hik Soto Sewu, Polokarto District, Sukoharjo Regency, thus the first hypothesis is proven correct. Service quality (X_2) has a significant effect on customer satisfaction of Hik Soto Sewu Polokarto District, Sukoharjo Regency, thus the second hypothesis is proven correct. Location (X_3) has a significant effect on customer satisfaction of Hik Soto Sewu, Polokarto District, Sukoharjo Regency, thus the third hypothesis is proven correct. The t-test results for the price variable (X_1) show a value of 0.0003, the service quality variable (X_2) shows a value of 0.0000, and the location variable (X_3) shows a value of 0.0005. The F test results show a significance value of 0.000, which means that the model is right in predicting the effect of price, service quality and location on customer satisfaction of Hik Soto Sewu, Polokarto District, Sukoharjo Regency. The R^2 test results are 0.610, meaning that the magnitude of the contribution of the influence of the price, service quality and location variables on Hik Soto Sewu customer satisfaction is 61%, the

remaining (100% - 61%) = 39% is explained by other variables outside the model, for example promotion, customer experience, product quality, and others.

Keywords: *price, service quality, location, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Berkembangnya usaha di bidang kuliner ini banyak sekali seseorang yang memiliki usaha yang sama sehingga memunculkan sebuah persaingan. Untuk keberlangsungan sebuah usaha seseorang pengusaha harus memiliki strategi yang tepat agar usaha tersebut dapat berlangsung dan bertahan dari para pesaingnya. Salah satu yang harus di perhatikan dalam usaha yaitu dengan menjaga hubungan baik dengan konsumen. Hubungan baik akan tercipta bila pelaku usahan kuliner mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen. Salah satu usaha yang sudah ada sejak dulu dan tersebar di berbagai daerah di Indonesia adalah soto. Soto merupakan olahan kuliner yang berkuah dan disajikan dengan kuah yang hangat. Di berbagai daerah di Indonesia terdapat berbagai jenis olahan soto seperti soto daging sapi, soto rempah, soto daging ayam dan lain-lain. Di Indonesia soto mudah di jumpai hampir di berbagai tempat ada mulai dari pasar hingga dipinggir jalan raya

Hik Soto Sewu adalah usaha kuliner yang berdiri sejak tahun 2021 yang terletak di kecamatan Polokarto kabupaten Sukoharjo. Hik Soto Sewu memiliki harga yang sangat terjangkau bagi semua kalangan masyarakat dan memiliki pelayanan yang cukup baik serta memiliki tempat yang strategis yang terletak dipinggir jalan raya. Hal tersebut membuat para konsumen menjadi puas dan ingin berkunjung kembali. Berikut merupakan data penjualan hik soto sewu tahun 2024. Dari data penjualan Hik Soto Sewu tahun 2024 dapat di simpulkan bahwa pendapatan penjualan dari Hik Soto Sewu paling tinggi di bulan Desember di karenakan dibulan tersebut terjadi liburan akhir tahun dan terjadi musim penghujan sehingga sangat cocok untuk menikmati soto dan penjualan terendah dari Hik Soto Sewu di bulan Maret dikarenakan bertepatan pada bulan puasa.

Pelaku usaha kuliner perlu memperhatikan harga, dengan harga yang terjangkau dan kualitas makanan yang sepadan maka dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2018:308) harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Adapun juga hal yang perlu di perhatikan dalam menjalankan usaha adalah kualitas pelayanan. Dengan pelayanan yang baik, cepat, dan juga ramah akan memberikan kesan yang baik bagi konsumen. Menurut Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Dalam sebuah usaha perlu mempertimbangkan akses keluar masuk maupun lahan parkir dengan lokasi yang memiliki lahan parkir yang luas maka akan mempermudah akses konsumen menuju lokasi dan mudah untuk di lewati. Lokasi menurut Tjiptono (2015:345) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.

Hik Soto Sewu adalah usaha kuliner yang berada di jalan bekonang-lalung Suruh, Kayuapak, Kecamatan Polokarto, Kabupaten Sukoharjo. Hik Soto Sewu menyajikan soto dengan beberapa porsi mulai dari porsi kecil, sedang, dan besar dengan harga yang berbeda-beda. Harga yang berbeda dan relatif terjangkau tentunya akan memengaruhi seseorang untuk melakukan pembelian di Hik Soto Sewu. Dengan adanya perbedaan harga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan ketika seorang pelanggan membeli dengan porsi tertentu dan harga tertentu dan porsi tersebut tidak sesuai yang di harapkan maka pelanggan atau konsumen akan merasakan perbandingan antara porsi kecil, sedang, maupun besar dan akan memengaruhi kepuasan bagi para pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:67) harga adalah elemen dalam bauran pemasaran yang tidak saja menentukan probabilitas tetapi juga sebagai sinyal untuk mengomunikasikan nilai suatu produk. Hasil penelitian yang di lakukan Tooy (2024), Wijaya, Alwi dan Mulyono (2023), Hasanah (2023), Mukti et al., (2022) Kogoya et al., (2021), Husna (2021), Kencana (2020) bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Worotikan, Massie, Tawas (2021) dan Saraswati (2021) bahwa harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Banyaknya pelaku usaha kuliner di daerah Polokarto dan sekitarnya maka pelaku usaha harus memperhatikan kualitas layanan dengan baik dan apa yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan akan memengaruhi kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang cepat ramah maka akan menjadi salah satu keunggulan bagi seorang pengusaha kuliner. Kualitas pelayanan dapat diartikan jasa atau service yang diberikan oleh pemilik usaha terhadap pelanggan atau konsumen yang mencakup kecepatan, kemampuan keramahan dengan tujuan membuat pelanggan puas akan layanannya. Hik Soto Sewu terdapat empat pelayan yang bekerja, dengan sedikitnya pelayan yang ada akan memengaruhi proses penyajian soto ketika terdapat pelanggan yang banyak hal tersebut dapat memengaruhi pelanggan dalam mendapatkan pelayanan dengan cepat. Kualitas pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan jumlah pelanggan rumah makan Hik Soto Sewu dan membuat pelanggan loyal, serta akan menarik pelanggan baru. Berikut ini merupakan tabel ulasan pelayanan Hik Soto Sewu.

Kualitas pelayanan yang baik dapat mendukung peningkatan nilai dari suatu perusahaan sehingga membuat konsumen memberikan kesan awal yang baik pada perusahaan (Hamdani dan Zman, 2019). Penelitian yang dilakukan Tooy (2024), Alwi, Mulyono (2023), Hasanah (2023), Mukti et al., (2022), Husna (2021), Suhardi et al., (2021), Kencana (2020), Hidayat, Bismo, Basri (2020) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Kogoya et al., (2021), Worotikan, Massie, Tawas (2021), Saraswati (2021) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Lokasi yang bertepatan di pinggir jalan raya merupakan lokasi yang strategis untuk para pelaku usaha kuliner. Walaupun lokasi yang strategis ada hal yang di perlu di perhatikan yaitu lahan parkir dan kemudahan akses untuk menuju lokasi serta keamanan yang terjamin. Lahan parkir yang kurang luas akan mempersulit akses bagi para pelanggan untuk memarkirkan kendaraannya dan keamanan yang tidak terjamin dapat membuat kerugian bagi pelanggan. Hik Soto Sewu berlokasi di pinggir jalan raya akan tetapi terdapat keterbatasan lahan parkir yang tidak luas. Hal tersebut akan membuat konsumen sulit untuk memarkirkan kendaraan nya terutama bagi kendaraan roda empat. Lokasi usaha merupakan salah satu faktor terpenting sebagai tempat penunjang kegiatan suatu usaha.

Penentuan lokasi usaha sangat penting bagi perusahaan, karena akan memengaruhi dapat tidaknya keberlangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang (Assauri, 2016). Penelitian yang di lakukan Mukti et al., (2022), bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Kogoya et al., lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin mengetahui harga, kualitas pelayanan, dan lokasi yang di berikan oleh Hik Soto Sewu apakah terdapat sebuah hal yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan yang di rasakan oleh pelanggan akan menimbulkan rasa tidak ingin mencari tempat makan soto di rumah makan yang lain dan memberikan kesan yang baik bagi pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka penelitian yang saya lakukan berjudul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo".

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survey pada pelanggan rumah makan Hik Soto Sewu. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Dan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli di Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo yang tidak diketahui jumlahnya, Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Uji yang dilakukan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisiensi determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo diperoleh p -value (signifikansi) $0,003 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Hipotesis pertama yang menyatakan “Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo” terbukti kebenarannya.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo diperoleh p -value (signifikansi) $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Hipotesis kedua yang menyatakan “Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo” terbukti kebenarannya.

3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo diperoleh p -value (signifikansi) $0,005 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Hipotesis ketiga yang menyatakan “Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo” terbukti kebenarannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hik Soto Sewu Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2019). *Pedoman Penyusunan Usulan Penelitian dan Skripsi Fakultas Ekonomi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Slamet Riyadi. Surakarta.
- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan (Cet.2)*. BPFE. Yogyakarta
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta
- Assauri, S. (2016). *Manajemen Operasi Produksi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Firmansyah, A. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Qiara Media. Surabaya
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Halimah, M. A., dan Yanti, R. D. (2020). Pengaruh strategi penetapan harga terhadap loyalitas pelanggan produk kilat khusus mitra korporat Kantor Pos Purwokerto. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 70–79.
- Hamdani, N. Al., & Zman, M. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Express Jakarta. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(1), 090–096.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (ed.). Yogyakarta

- Hasanah, N., & Jamilah, J. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Ola Amuntai. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 5(1), 31–39. <https://doi.org/10.36658/ijan.5.1.102>
- Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. R. (2020). the Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). *Manajemen Bisnis*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.22219/jmb.v10i1.11913>
- Husna, A., Zuriani, Z., & Sumitro, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Kualitas Produk Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Geprek Warung Endus Sibuya. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 340–352. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i2.24>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Unpam Press. Tangerang Selatan
- Kasmir. (2015). *Analisis Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kencana, P. N. (2020). The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction of PT Huda Express Courier Services at Mcdonald’s Bintaro Restaurant. *Jurnal Ad’ministrare*, 7(1), 29. <https://doi.org/10.26858/ja.v7i1.13580>
- Kogoya, N., Ismail, A. M., 2, Y.A3, R. P., & Ardhitya Alam Wiguna4. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Makan Bakso Kabut Kabupaten Jember. *Jurnal Manajemen Agribisnis Dan Agroindustri*, Vol. 1 No.
- Kotler, P., & G. A. (2018). *Principles of Marketing Global (17 th)*. Pearson Education. Harlow
- Kotler, P dan Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran (13 Jilid 1)*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc. Harlow
- Kotler, P. dan G. A. (2015). *Principles Of Marketing (14th ed.)*. Pretice Hall. Essex, England
- Manullang, M. (2019). *Dasar-dasar Manajemen*. Bulaksumur. Yogyakarta
- Mukti, R. W., Kristanti, D., Putra, Y. P., & Nursamsu, N. (2022). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Kediri. *RISK : Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 3(1), 51–63. <https://doi.org/10.30737/risk.v3i1.3775>
- Mulyono, J., & Alwi, A.-M. F. A. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan “MenanteaCafé” Teluk Jambe Karawang. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 227–243
- Permata, G., & Habib, M. A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Mekar Sari di Kabupaten Trenggalek . *Journal of Management and Creative Business*, 2(2), 83–102. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i2.2281>
- Rosad., S. &. (2015). *Manajemen Pemasaran*. In Media. Bogor
- Saraswati, Y. D. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Di Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 9(2), 95. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v9i2.4490>
- Sekaran, U. dan R. B. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan Keahlian (6th ed.)*. Salemba Empat. Jakarta
- Soekotjo, W & Astuti, L. (2020). Analysis of the Effect of Price, Product, Cleanliness, and Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal of Economy, Accounting and Management Science*, 2(1). 1-11
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Implementasi)*. Andi. Yogyakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung
- Suhardi, Y., Burda, A., Ridho, A., Zulkarnaini, Z., & Darmawan, A. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 30(02), 75–86. <https://doi.org/10.36406/jemi.v30i02.464>
- Sujarweni, V. W. (2016). *Kupas Tuntas, Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta

- _____. (2019). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta
- _____. (2020). *Metodologi penelitian lengkap, praktis dan mudah dipahami*. Pustaka Baru Press. VII. Yogyakarta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. . (2016). *Service Quality and Satisfaction (4th ed.)*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa -Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta
- _____. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta
- _____. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Andi. Yogyakarta
- Umar, H. (2015). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali. Jakarta
- Utami, C. W. (2016). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Salemba Empat. Jakarta
- Windasuri, H. (2017). *Excellent Service*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen pemasaran*. Deepublish. Sleman
- Tooy, S. M. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan . *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 3(1), 8–16. <https://doi.org/10.59086/jam.v3i1.426>
- Wirotikian, A. L., Massie, J. D. D., & Tawas, H. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ikan Bakar Kinamang. *Emba*, 9(3), 1277–1285. file:///C:/Users/Lenovo/OneDrive/Documents/BUKU PDF MENDELAY/35512-75119-1-SM.pdf