

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online(studi kasus Mahasiswa Politeknik Cendana Medan Tahun Akademik 2020-2021)

Author:

¹Amanda Diamontina

²Yuliana Yuliana

³Susanto

Afiliation:

^{1,2,3} Politeknik Cendana

Medan

Corresponding email

yuliana_njo@yahoo.com

Histori Naskah:

Submit: 17-04-2024

Accepted: 06-05-2024

Published: 06-05-2024



This is a Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Abstrak:

Dalam Penelitian ini, penulis ingin mengidentifikasi masalah tentang “Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Cendana Medan Tahun Akademik 2020-2021)”. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Cendana Medan Tahun Akademik 2020-2021)”. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif adalah metode penelitian yang bersifat menanyakan antara 2 variabel atau lebih. Kualitas Pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan perusahaan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Teknik pengumpulan data yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner tertutup. Sampel yang digunakan adalah Mahasiswa Politeknik Cendana, Medan Tahun Akademik 2020-2021 yang berjumlah 51 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan oleh penulis dengan aplikasi program SPSS versi 23, hasil adjusted r square sebesar 33,7% dan sisanya 66,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diuji di penelitian ini. Dari perhitungan analisis regresi maka diperoleh persamaan regresi $Y = 5,386 + 0,335X_1 + 0,466X_2 + e$. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial masing-masing variabel Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan secara simultan Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Cendana Medan Tahun Akademik 2020-2021).

Kata kunci: Harga, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan.

Pendahuluan

Pada era modern ini, banyak perkembangan teknologi yang telah berkembang pesat, contohnya adalah aplikasi jasa transportasi online. Dengan adanya aplikasi jasa transportasi online, maka banyak masyarakat yang terbantu untuk mendapatkan transportasi dengan mudah dan jika pelayanan yang diberikan tepat maka masyarakat akan merasa puas. Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk mengganti pelanggan yang pergi. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh

sebuah perusahaan jasa transportasi online. Semakin berkualitas produk / jasa dan terjangkau harga yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi (Willianson et al., 2021). Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan secara tidak langsung akan menjadi iklan dan mendatangkan pelanggan baru. Dengan kata lain, sukses atau tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh harga yang terjangkau, kualitas layanan yang baik dan kepuasan pelanggan yang tinggi.

Menurut Goeth & Davis dalam (Tjiptono, 2020), Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan melebihi harapan pelanggan.

Menurut (Kotler & Armstrong, 2021), Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut (Geredis et al., 2022; Martono et al., 2021; Putri et al., 2022), Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

(Tjiptono, 2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Febriyana et al., 2022; Irawan et al., 2022). (Irawan et al., 2022) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan lima, yaitu kualitas produk, harga, service quality, emotional factor, kemudahan.

Jasa transportasi online adalah layanan transportasi yang disediakan melalui platform digital, seperti aplikasi ponsel atau situs web, yang memungkinkan pengguna untuk memesan dan menggunakan layanan transportasi dengan mudah dan efisien. Dalam jasa transportasi online, perusahaan atau penyedia layanan menghubungkan pengemudi atau kendaraan dengan pelanggan melalui platform digital.

Prinsip dasar dari jasa transportasi online adalah memberikan kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi dalam memesan dan menggunakan layanan transportasi. Melalui aplikasi atau situs web, pengguna dapat memesan kendaraan dengan mudah, memilih jenis layanan (seperti ojek, taksi, atau mobil), melacak lokasi kendaraan yang dipesan, mengetahui perkiraan waktu kedatangan, dan bahkan memperoleh perkiraan biaya sebelum melakukan perjalanan. Akan tetapi setelah penulis melakukan observasi mengenai kepuasan pelanggan jasa transportasi online pada mahasiswa Politeknik Cendana, Medan tahun akademik 2020-2021, penulis menemukan bahwa kepuasan pelanggan/mahasiswa dalam menggunakan jasa transportasi online menurun. Hal ini dapat dilihat dari tarif yang semakin mahal dan keandalan website untuk memberikan informasi yang jelas juga kurang baik. Dengan melihat hal ini, penulis mulai menelusuri penyebab sebenarnya yang dapat menyebabkan kepuasan pelanggan menurun. Jadi, penulis melakukan wawancara singkat dengan beberapa mahasiswa yang di pilih secara acak terkait masalah ini. Tujuannya adalah untuk mengetahui lebih detail mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan.

Mahasiswa pertama di angkatan 2020 Politeknik Cendana, Medan mengatakan “Saya rasa belakangan ini promo di gojek online sudah semakin sedikit. Jadi sebagai konsumen saya merasa kurang puas, apalagi harga yg tertera di aplikasi lebih mahal dari pada aslinya”.

Mahasiswa kedua di angkatan 2020 Politeknik Cendana, Medan mengatakan “Menurut saya, pelayanannya cepat namun kurang tepat. Adapun driver yang jauh dari titip jemputnya. Informasi yang diberikan kadang juga bermasalah apalagi berhubungan dengan alamat yang tidak sesuai titik”.

Dari hasil wawancara singkat tersebut, penulis mengetahui bahwa jika di sebuah website perusahaan jasa transportasi online, para karyawan mengobservasi kolom kritikan pelanggan terhadap kualitas pelayanan driver dan informasi yang jelas, harga yang lebih terjangkau dan maka kepuasan pelanggan akan lebih bagus sehingga visi, misi serta tujuan perusahaan juga dapat berjalan sesuai harapan.

Studi Literatur

Penelitian terkait pertama yang dapat digunakan sebagai acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini adalah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Setiajaya Mobilindo, Depok”, yang dilakukan oleh (Dahlia & Ahwal, 2021). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Persamaan penelitian Yani dengan penulis adalah metode penelitian kuantitatif dimana sumber data diambil dari kuesioner dan variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan (X), harga (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Perbedaannya adalah pada tempat penelitian dan waktu dilakukannya penelitian. Penelitian ini dilakukan di Politeknik Cendana, Medan pada tahun 2023 dan penelitian terkait pertama dilakukan di PT. Setiajaya Mobilindo, Depok pada tahun 2019.

Berdasarkan hasil regresi, persamaannya adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Jadi jika variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel harga (X) meningkat, akan ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai uji koefisien determinasi adalah 0,586 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat dikatakan bahwa 58,6% dari variabel Y (kepuasan pelanggan) di pengaruhi oleh variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel X (harga), sedangkan 41,4% sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Setiajaya Mobilindo, Depok.

Penelitian kedua dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda, Samarinda”, yang dilakukan oleh (Putra, 2020). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Persamaan penelitian Putra dengan penulis adalah metode penelitian kuantitatif dimana sumber data diambil dari kuesioner dan variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan (X), harga (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Perbedaannya adalah pada tempat penelitian dan waktu dilakukannya penelitian. Penelitian ini dilakukan di Politeknik Cendana, Medan pada tahun 2023 dan penelitian terkait pertama dilakukan di Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda, Samarinda pada tahun 2020.

Berdasarkan hasil regresi, persamaannya adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Jadi jika variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel harga (X) meningkat, akan ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai uji koefisien determinasi adalah 0,643 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat dikatakan bahwa 64,3% dari variabel Y (kepuasan pelanggan) di pengaruhi oleh variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel X (harga), sedangkan 35,7% sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda, Samarinda.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif dimana hubungan yang terjadi bersifat sebab akibat. Menurut (Sugiyono, 2018)) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Populasi menurut (Sugiyono, 2018) adalah wilayah generalisasi (suatu kelompok) yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Politeknik Cendana, Medan Angkatan 2020-2021 yang berjumlah 104 mahasiswa. Sampel menurut (Sugiyono, 2018) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau mewakili populasi yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis akan mengambil 51 mahasiswa politeknik cendana, medan dari Angkatan (2020-2021) sebagai sampel yang akan diteliti dengan menggunakan rumus slovin Menurut (Sugiyono, 2018), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependennya berdistribusi normal atau tidak. Jika hasil distribusi mengatakan data normal atau hampir dinyatakan normal, maka model regresi tersebut dapat dikatakan baik. Untuk mengetahui apakah data normal atau tidak pada SPSS dapat menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov.

Kriteria dalam Uji Kolmogorov-Smirnov untuk menentukan hasil dapat didasari oleh pengambilan keputusan yaitu jika nilai Signifikansi > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal.

Menurut (Darma, 2021), Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolute residual > 0,05 maka dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Menurut (Ahyar et al., 2020), Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance < 0,10 dan nilai VIF > 10, sedangkan jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Menurut (Siregar, 2017), Uji koefisien determinasi (adjusted R²) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi terletak pada 0 sampai 1.

Rumus pengujian koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi yang dicari

R² = Koefisien korelasi

Menurut (Ghozali, 2018), Analisis Regresi berganda dimana variabel besar atau variabel independen yang digunakan lebih dari 1 yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

β_1, β_2 = besar koefisien dari masing-masing variabel

e = Error Terms

Menurut (Priyatno, 2018), Uji Parsial (uji T) digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (variabel X) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (variabel Y). Untuk melakukan uji parsial, dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan :

t = thitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan ttabel

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = banyaknya sampel

dengan syarat pengambilan keputusan :

1. Jika nilai signifikansi < 0,05 atau thitung > ttabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

2. Jika nilai signifikansi > 0,05 atau thitung < ttabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Dengan rumusan perhitungan ttabel sebagai berikut:

$$t_{tabel}(d; f) = \left(\frac{\alpha}{2}; n - k\right)$$

Keterangan:

- α = tarif signifikansi (5%)
- n = banyaknya sampel
- k = banyaknya variabel bebas (X)

Menurut (Priyatno, 2018), Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian nilai simultan dilakukan dengan rumus berikut ini:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

- R^2 = koefisien determinasi
- k = Jumlah variabel independent
- n = Jumlah anggota sampel

F = Fhitung yang selanjutnya dibandingkan dengan Ftabel dengan syarat pengambilan keputusan:

1. Jika nilai signifikansi < 0,05 atau Fhitung > Ftabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
2. Jika nilai signifikansi > 0,05 atau Fhitung < Ftabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

Dengan rumusan perhitungan ttabel sebagai berikut :

$$F_{tabel}(d; f) = (k; n - k)$$

Keterangan:

- n = banyaknya sampel
- k = banyaknya variabel bebas (X)

Hasil

Table 1. Hasil Uji

| Jenis Uji | Hasil Uji |
|-----------------------------|--|
| Uji Normalitas | 0,200 > 0,05 |
| Uji Heteroskedastisitas | X ₁ 0.758 > 0,05 X ₂ 0.983 > 0,05 |
| Uji Multikolonieritas | Tolerance 0,967 > 0,10 VIF 1,034 < 10 |
| Uji Koefisien Determinasi | 33,7% |
| Uji Regresi Linear Berganda | $Y = 5,386 + 0,335X_1 + 0,466X_2 + e$ |
| Uji T | X ₁ 2,336 > ttabel 2,00958 X ₂ 4,183 > ttabel 2,00958 |
| Uji F | Sig 0,00 < 0,05 Fhitung 13,700 > Ftabel 3,19 |

Pembahasan

Demikian hasil penelitian dan perhitungan pada semua hasil uji di atas, penulis dapat merumuskan pembahasan sebagai berikut:

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Signifikansi adalah $0,200 > 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal. Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan nilai Signifikansi (Sig.) $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (Y) di pengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) sebesar 33,7% dan sisanya 66,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diuji di penelitian ini. Hasil uji regresi linier sederhana menemukan model regresi yaitu $Y = 5,386 + 0,335X1 + 0,466X2 + e$ yang berarti bahwa setiap bertambahnya 1 satuan variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dapat meningkatkan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebanyak 0,335 kali dan bertambahnya 1 satuan variabel X2 (Harga) dapat meningkatkan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebanyak 0,466 kali.

Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan thitung $>$ ttabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji Simultan (Uji F) menunjukkan Fhitung $13,700 >$ Ftabel 3,19. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X1 dan variabel X2 secara simultan terhadap variabel Y

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam jasa transportasi online (Studi kasus mahasiswa Politeknik Cendana, Medan Tahun Akademik 2020-2021) karena memiliki nilai signifikan 0,024 yang berarti lebih besar dari 0,005 pada uji T. Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dalam jasa transportasi online (Studi kasus mahasiswa Politeknik Cendana, Medan Tahun Akademik 2020-2021). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Dan hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) sebesar 33,7% dan sisanya 66,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diuji di penelitian ini.

Referensi

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., & Mada, U. G. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue April).
- Dahlioni, Y., & Ahwal, R. H. (2021). Kajian Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gieselin Food Sukser Makmur Di Jember. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 181–190.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Febriyana, D., Arwin, A., & Yuliana, Y. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI SEMPOA SIP ASIA MEGA MAS MEDAN. *Seminar Nasional 2022 - NBM Arts*. <http://103.154.135.70/handle/123456789/7040>
- Geredis, G., Ivone, I., Yuliana, Y., Aswin, A., & Cindy, C. (2022). *Studi Tentang Kualitas Produk Di Ching Qing Vege House*. http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/7036%0Ahttp://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/7036/STUDI_TENTANG_KUALITAS_PRODUK_DI_CHING_QING_VEGE_HOUSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Irawan, I., Yuliana, Y., Arwin, A., & Jovando, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(3), 332–339. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.
- Martono, M., Arwin, A., Yuliana, Y., Lisa, L., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 411–415. <http://prosiding.seminar-id.com/index.php/sensasi/article/view/609>
- Priyatno, D. (2018). *SPSS : Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum* (Giovanny (ed.); 1st ed.). Andi.
- Putra, M. A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(4), 300–308.
- Putri, P., Yuliana, Y., & Arwin, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CHING QING VEGE HOUSE, MEDAN. *ESCAF*, 1(1), 1137–1142. <https://semnas.univbinainsan.ac.id/index.php/escaf/article/view/140>
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta*.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Customer Satisfaction*.
- Willianson, K., Yuliana, Y., Arwin, A., Lan, W. P., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Strategi Pemasaran di Cendana Homestay Medan. *Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi-SANISTEK*, 216–221. <https://www.prosiding.politeknikcendana.ac.id/index.php/sanistek/article/view/60>