

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA NUDAS WEDDING DECORATION DI MAJJELLING JALAN GANGGAWA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT NUDAS
WEDDING DECORATION AT MAJJELLING JALAN GANGGAWA***

Nurfatmawiyanti¹, Kurniawan², Auliyah Nurwafiyah³

^{1,2,3} Manajemen, Universitas Ichsan Sidenreng Rappang

¹yngazali@gmail.com,²iuaniwaniwan@gmail.com,³auliahnurwafiyah@gmail.com

Abstract

Nudas Wedding Decoration is one of the companies in the service sector. Namely wedding Organizer, which provides service to serve wedding events. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Nudas wedding decoration. This study uses descriptive methods with correlational research types. The population in this study were all customers who had used the services of Nudas wedding decoration. The research sample was selected using a nonprobability sampling approach with accidental sampling technique with the Lemeshow formula with sample size of 96 respondents. The data collection technique in this study used a questionnaire. The data analysis techniques used are descriptive statistics. Inferential statistics, Inferential statistics, validity test, reliability test, classical assumption test which consists of normality test, heteroscedasticity test, autocorrelation test and statistical hypothesis testing which consists of determination coefficient test (R²) and t test (partial test). The results of research on service quality (X) have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) Nudas Wedding Decoration Jalan Ganggawa Sidenreng Rappang. These results indicate that the better the quality of service provided to customers, the customer satisfaction will also increase.

Keywords: Service quality, customer satisfaction.

Abstrak

Nudas Wedding Decoration merupakan salah satu perusahaan di bidang jasa yaitu Wedding Organizer yang menyediakan jasa untuk melayani acara pernikahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Nudas Wedding Decoration. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah memakai jasa Nudas Wedding Decoration. Sampel penelitian dipilih menggunakan pendekatan Nonprobability Sampling dengan teknik Accidental Sampling dengan rumus Lemeshow dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu jenis statistika deskriptif, statistika inferensial, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji hipotesis statistika yang terdiri dari uji koefisien determinasi (R²) dan uji t (uji parsial). Hasil penelitian kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Nudas Wedding Decoration Sidenreng Rappang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha sangat berkembang pesat, baik itu di sistem ekonomi, sosial budaya, dan teknologi, sehingga gaya hidup masyarakat mulai berubah mengikuti zaman. Salah satu bisnis yang berkembang mengikuti zaman adalah bisnis di bidang jasa wedding. Sebagai efeknya, banyak bermunculan

usaha jasa wedding yang mengakibatkan persaingan semakin kuat. Dalam konteks pemasaran, persaingan merujuk pada aktivitas perusahaan atau merek yang bersaing untuk menarik perhatian dan memenangkan preferensi konsumen dalam upaya untuk menawarkan nilai tambah, membedakan produk atau layanan, dan menciptakan keunggulan kompetitif. Maka dari itu, untuk menghadapi keadaan dan situasi yang seperti ini, pengusaha jasa wedding harus mampu, serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang di dirikannya dapat berkembang dengan baik. Persaingan pasar dapat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka guna memenangkan pelanggan. Sebaliknya, kepuasan pelanggan yang tinggi dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik, memberikan keunggulan kompetitif, dan mempengaruhi reputasi perusahaan di pasar. Jadi, ada hubungan erat antara persaingan pasar yang sehat dan tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur untuk diperhatikan oleh para pelaku bisnis dibidang jasa dekorasi di dalam menjalankan bisnisnya. Saat ini banyak pelaku bisnis yang semakin memahami pentingnya kepuasan pelanggan dalam menyusun strategi untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Menurut Kotler dan Keller (2008) dikutip Idrus (2019:54) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya. Pelanggan bisa menyatakan puas apabila kinerja yang dipilihnya lebih besar harapannya, dan sebaliknya pelanggan akan tidak puas apabila kinerja dibawah harapannya. Oleh karena itu, pengusaha akan berhasil memperoleh klien dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara pengusaha dan pengguna jasa, menciptakan dasar yang baik untuk memesan kembali pelayanan jasa dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan bagi pengusaha. Oleh karena itu, untuk menjaga kepuasan pelanggan, pengelola harus terus menerus konsisten memberikan jasa pelayanan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau klien.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dan dirasakan oleh pelanggan apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi sesuai dengan keinginan dari pemakai jasa, kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan SerQual yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dalam Daga (2017:79). Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, 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.

Arianty (2015) mengatakan bahwa kualitas Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang diberikan perusahaan untuk dapat memuaskan konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Sumarsid dan Paryanti (2022) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kesimpulan kualitas pelayanan menurut peneliti adalah

suatu jasa pelayanan yang berikan dalam upaya memenuhi harapan dan keinginan pelanggan melampaui apa yang diharapkan pelanggan itu sendiri.

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa wedding, maka kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pengguna jasa dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi pengusaha jasa tersebut. Kualitas pelayanan harus menjadi prioritas bagi pengusaha jasa, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat kepuasan pelanggan.

Nudas Wedding Decoration yang merupakan salah satu bidang jasa dekorasi pernikahan di Sidenreng Rappang yang sudah terkenal sampai ke luar kota. Ini terbukti dengan banyaknya pasangan dari setiap pihak keluarga menggunakan jasa dekorasi pernikahan ini bahkan di rekomendasikan dari beberapa pelanggan yang berada dari luar daerah sekalipun, salah satunya berada di Pangkajene, kelurahan Majjelling yang banyak menggunakan jasa dekorasi pernikahan tersebut.

Penelitian Sahroma dan Anasrulloh (2022) terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pengguna jasa pada Nadzira Wedding Organizer Tulungagung. Hasil tersebut menyebutkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan promosi yang diberikan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Nadzira Wedding organizer Tulungagung. Sedangkan dalam penelitian Widodo (2021) pada Molivia Cafe (studi kasus pada konsumen Molivia Cafe, jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan), diketahui Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan bersignifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa terdapat Research Gap mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga anggapan tentang kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan masih belum akurat. Oleh sebab itu melihat keberagaman hasil penelitian yang dijelaskan diatas, dibutuhkan suatu penelitian yang lebih mendalam untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada usaha mikro yang terdapat di daerah Sidenreng Rappang dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Nudas Wedding Decoration Di Majjelling Jalan Ganggawa”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. tujuan penelitian yaitu untuk melihat apakah terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka teknik analisis data yang digunakan yaitu jenis statistika deskriptif, statistika inferensial, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis statistika. Selanjutnya Uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji parsial (uji t).

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2017). Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sudah pernah memakai jasa Nudas Wedding Decoration Di Majjelling Jalan Ganggawa.

Menurut Furchan (2005:193) dalam Bahri (2018:51) sampel merupakan sebagian dari populasi, atau sekelompok kecil yang diamati. Maka hasil dari sampel memungkinkan diperolehnya hasil akurat untuk menggambarkan populasi. Berdasarkan penelusuran ini, penelitian tidak diketahui jumlah populasi yang akan diteliti, sehingga penentuan sampel dalam penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan hasil 96 sampel.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data ialah observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Adapun skala pengukuran data yang digunakan adalah skala likert. Berikut adalah hipotesis penelitian ini:

H₁: Diduga kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Nudas Wedding Decoration di Majjelling jalan Ganggawa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0.498	0.2006	Valid
	X1.2	0.503	0.2006	Valid
	X1.3	0,672	0.2006	Valid
	X1.4	0.644	0.2006	Valid
	X1.5	0.773	0.2006	Valid
	X1.6	0.629	0.2006	Valid
	X1.7	0.723	0.2006	Valid
	X1.8	0.674	0.2006	Valid
	X1.9	0.780	0.2006	Valid
	X1.10	0.683	0.2006	Valid
	X1.11	0.637	0.2006	Valid
	X1.12	0.640	0.2006	Valid
	X1.13	0.667	0.2006	Valid
	X1.14	0.615	0.2006	Valid
	X1.15	0.547	0.2006	Valid
	X1.16	0.606	0.2006	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0.328	0.2006	Valid
	Y1.2	0.323	0.2006	Valid
	Y1.3	0.422	0.2006	Valid
	Y1.4	0.382	0.2006	Valid
	Y1.5	0.572	0.2006	Valid
	Y1.6	0.471	0.2006	Valid

Sumber: Data primer, diolah melalui SPSS26, 2024

Berdasarkan pada tabel 1 di atas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan hasil yang valid dimana nilai r hitung $\geq r$ tabel (0.2006). Dengan demikian, hasil dari setiap item dari pernyataan mencakup seluruh variabel dianggap valid dan dapat digunakan untuk melakukan pengujian selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

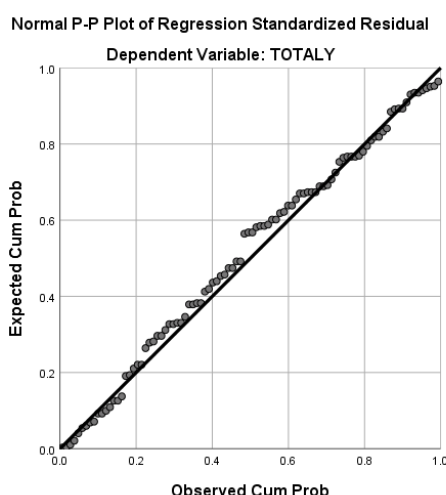
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Alpha Cronbach	Batasan nilai	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0.907	0.7	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.768	0.7	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah melalui SPSS26, 2024

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa semua nilai statistik Alpha Cronbach ≥ 0.70 yang dimana nilai Alpha Cronbach variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.907, nilai Alpha Cronbach variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0.768. Dengan demikian, disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan (Y) reliabel.

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data primer, diolah melalui SPSS26, 2024

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-P. Plop of Regression Standardized Residual

Uji normalitas residual dengan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot Of regression Standarized Residual. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal. Berdasarkan pada gambar 1 dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-P Plot Of regression Standarized Residual menunjukkan bahwa titik-titik menyebar sekitar baris dan mengikuti garis diagonal, berarti nilai residual terdistribusi normal.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Glejser

Coefficients ^a						
Mo del		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,482	1,140		2,177	0,032
	TOTALX	-0,014	0,017	-0,085	-0,828	0,410

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data primer, diolah melalui SPSS26, 2024

Berdasarkan pada tabel 3 menunjukkan nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X) > 0.05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Hasil Autokorelasi

Tabel 4 Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	0,33229
Cases < Test Value	47
Cases >= Test Value	49
Total Cases	96
Number of Runs	46
Z	-0,612
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,541

a. Median

Sumber: Data primer, diolah melalui SPSS26, 2024

Berdasarkan pada tabel 4 menunjukkan hasil model *runt test* sebesar 0,33229 dan nilai signifikansi 0,541 > 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa model *runt tes* pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

Hasil Uji Regresi Sederhana

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.145	1.915		3.209
	TOTALX	.271	.029	.696	9.404

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Data primer, diolah melalui SPSS26, 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa Kostanta (α) memiliki nilai positif sebesar 6.145. Nilai positif tersebut berarti menunjukkan hubungan yang searah antara variabel bebas (Independent) dan variabel terikat (Dependent). Dalam hal ini menunjukkan jika variabel bebas yang meliputi Kualitas Pelayanan (X) bernilai 0% atau bernilai tetap, maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) adalah 6.145. Koefisien arah regresi / β (X) = 0.271 (bernilai positif) artinya, apabila kualitas pelayanan meningkat satu (1) satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0.271.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 ^a	.485	.479	1.946
a. Predictors: (Constant), TOTALX				

Sumber: Data primer, diolah melalui SPSS26, 2024

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0.485 yang artinya variabel Kualitas Pelayanan (X) memberikan pengaruh sebesar 48,5%, Sedangkan sisanya sebesar 51,5% (100%-48,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji t (Uji Parsial)

Tabel 7 Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,145	1,915		3,209	0,002
	TOTALX	0,271	0,029	0,696	9,404	0,000
a. Dependent Variable: TOTALLY						

Sumber: Data primer, diolah melalui SPSS26, 2024

Kriteria pengambila keputusan yaitu hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig. < 0.05$. dari t tabel ditemukan sebesar 1.661, maka melihat tabel 7 dimana hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 9.404 > t_{tabel} sebesar 1.661 dengan tingkat signifikansi 0.000 < 0.05, yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak, dalam hal ini hipotesis penelitian '**diterima**'. Hasil olah data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Nudas *Wedding Decoration* Sidenreng Rappang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif dengan nilai thitung yang didapat 9.404

lebih besar dari 1.661 merupakan nilai ttabel dengan nilai signifikansi yang diperoleh 0.000 lebih kecil dari 0.05. Sehingga dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) secara parsial memiliki pengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Nudas Wedding Decoration.

Berdasarkan hasil olah data tersebut, dapat dikatakan bahwa semua indikator kualitas pelayanan yaitu berwujud, empati, daya tanggap, keandalan, dan kepastian memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada statistik deskriptif dimana seluruh respon/jawaban responden menunjukkan rata-rata 4,00 yang berarti pernyataan variabel kepuasan pelanggan berada dalam kategori setuju. Berdasarkan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode survey yang telah dilakukan kepada pengguna jasa Nudas Wedding Decoration, respon pelanggan menunjukkan tidak terjadi gap dalam metode penjualan jasanya. Yang berarti Nudas Wedding Decoration mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Secara deskriptif rata-rata tertinggi di tunjukkan oleh pernyataan “jadwal acara pernikahan sesuai perjanjian pelanggan pada Nudas Wedding Decoration”, hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu menjadi salah satu aspek yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dekorasi pernikahan. Dalam konteks acara pernikahan, pesta tanpa adanya hambatan menjadi keinginan semua pemilik acara karena mencangkup martabat yang akan di nilai tamu undangan, dengan demikian bahwa perhatian yang lebih dari penyedia jasa pelayanan, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan pemahaman setiap kondisi pelanggan akan meningkatkan pandangan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, setiap kegiatan yang dilaksanakan, ketepatan waktu sangat penting terutama dalam pemasangan dekorasi, hal ini merujuk pada indikator kepastian (assurance).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Citra Rizkiana dkk (2023) yang mengatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan artinya kualitas pelayanan jasa mempunyai segala sesuatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan. Begitupun dengan penelitian Kristal dkk (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis data dan temuan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Nudas Wedding Decoration Sidenreng Rappang jalan Ganggawa adalah sebagai berikut:

Dimana hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar $9.404 > t_{tabel}$ sebesar 1.661 dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak, dalam hal ini hipotesis penelitian ‘diterima’. Hasil olah data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan pada Nudas Wedding Decoration Sidenreng Rappang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* Vol 16 No 2 Oktober 2015 : 68-81.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research And Consulting Institute.
- Idrus, Salim Al. (2019). *Keputusan Pembelian Dan Kualitas Pelayanan Konsep Dan Teori*. Malang : MNC Publishing.
- Sumarsid& Paryanti. (2022). Pengaruh Harga,Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Swalayan Mirota Kampus. *Jurnal Ilmiah M-Progress* Vol.12,No.1 Januari 2022 : 70-83.
- Sahroma, K. S., & Anasrulloh, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Nadzira Wedding Organizer Tulungagung*. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* Vol 2 Special Issue 1 2022 : 229-239.
- Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe. *Jurusan Manajemen Tools* Vol.13 No 1 Juni 2021, 101-122.