

**PENGARUH MUTU LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT POS INDONESIA (PERSERO) KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh
Raden Chansa Syafiera
1704631

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2021**

**PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT POS INDONESIA (PERSERO) KOTA BANDUNG**

Oleh
Raden Chansa Syafiera

**Disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Pendidikan Manajemen
Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Pendidikan Indonesia**

© Raden Chansa Syafiera 2021
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2021

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

RADEN CHANSA SYAFIERA

1704631

PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT POS (PERSERO) KOTA BANDUNG

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 11 Agustus 2021

Pembimbing Akademik



Drs. H. Alit Sarino, M.Si.

NIP. 195612111988031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin., S.Pd. M.Si.

NIP. 197406272001121001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji

pada

Hari/Tanggal : Selasa, 24 Agustus 2021

Waktu : 08.00 s.d. 09.00 WIB

Tempat : Dalam Jaringan (Zoom Meeting)

Susunan Panitia :

Sekertaris :

Penguji : 1. Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, SE., M.Pd.

NIP. 19530912 197903 2 001

2. Drs. Hendri Winata, M.Si.

NIP. 19620617 198803 1 003

3. Dr. Rasto, M.Pd.

NIP. 19720711 200112 1 001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 11 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Raden Chansa Syafiera

NIM 1704631

ABSTRAK
PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT POS INDONESIA (PERSERO) KOTA BANDUNG

Oleh:

Raden Chansa Syafiera

1704631

Skripsi ini dibimbing oleh:

Drs. H. Alit Sarino, M.Si.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah belum optimalnya mutu layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Indonesia yang menyebabkan PT Pos Indonesia masih menduduki posisi keempat pada data TOP *Brand Index* Jasa Kurir Fase 2019-2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat mutu layanan, tingkat kepuasan pelanggan, dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Metode penelitian menggunakan *explanatory survey*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden adalah 50 pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung. Dengan demikian mutu layanan dapat ditingkatkan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Mutu layanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION AT PT POS INDONESIA (PERSERO) KOTA BANDUNG**

Oleh:

Raden Chansa Syafiera

1704631

Skripsi ini dibimbing oleh:

Drs. H. Alit Sarino, M.Si.

The problem studied in this research is the quality of services provided by PT Pos Indonesia (Persero) Indonesia is not optimal, which causes PT Pos Indonesia to still occupy the fourth position in the TOP Brand Index data for Courier Services Phase 2019-2020. The purpose of this research is to determine the level of service quality, the level of customer satisfaction, and to determine whether there is an influence of service quality on customer satisfaction.

The research uses an explanatory survey method. A questionnaire technique used to collect data. Respondents were 50 customers at PT Pos Indonesia (Persero) Bandung City. The data analysis technique used simple regression.

The results showed that service quality has a significant influence on customer satisfaction at PT Pos Indonesia (Persero) Bandung City. The quality of service can be improved through customer satisfaction.

Keywords: Quality of service, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Tak lupa shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, juga kepada para sahabatnya, para keluarganya dan umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

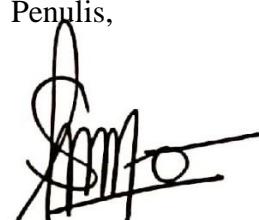
Skripsi ini berjudul “Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung”

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, baik dari segi isi maupun dari segi Bahasa, karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan pada masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin Yaa Rabbal'aalamin.

Bandung, 11 Agustus 2021

Penulis,



Raden Chansa Syafiera

NIM 1704631

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Konsep Jas	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Konsep Mutu Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Sistem Manajemen Mutu Standar ISO 9001	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.4. Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.5. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.3. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.1. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.2. Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.1. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.4. Pengujian Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5. Pengujian Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.5.1. Uji Homogenitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5.2. Uji Linieritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.6. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.6.1. Teknik Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.2.6.2. Teknik Analisis Data Inferensial	Error! Bookmark not defined.
3.2.6.2.2. Analisis Regresi Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.2.6.2.3. Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.7. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Pengujian Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Pengujian Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Analisis Mutu Layanan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Analisis Kepuasan Pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Pengaruh Mutu layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.

5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN ADMINISTRATIF.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN INSTRUMEN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data TOP Brand Index Jasa Kurir Fase 2019-2020... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Data Rekap Keluhan Pelanggan PT Pos Indonesia (persero) Kota Bandung Pada Tahun 2020. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Sasaran dan Manfaat Service Excellence **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Tabel Lokasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Operasional Variabel Mutu Layanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Populasi Penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Mutu layanan (X) ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Tabel Alternatif Jawaban **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Rekapitulasi Hasil Skoring Angket....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11 Penafsiran Skor Deskriptif Variabel ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 12 Interpretasi Nilai Korelasi Guilford Empirical Rules **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Mutu Layanan (X). **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Tanggapan Responden terhadap Indikator Keandalan (Reliability) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jaminan (*Assurance*) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empati (*Empathy*) **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 6 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bukti fisik (*Tangible*) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Harapan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Minat Berkunjung Kembali **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesediaan Merekomendasikan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Uji Homogenitas Variabel (X) terhadap Variabel (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Tabel Linieritas Variabel (X) terhadap Variabel (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Uji Hipotesis Variabel (X) terhadap Variabel (Y) ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Koefisien Korelasi dan Determinasi Variabel (X) Terhadap Variabel (Y) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Pland, Do, Check, Act.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Gambar Rekapitulasi Perhitungan Data Mutu Layanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Gambar Rekapitulasi Perhitungan Data Kepuasan Pelanggan..**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdurahman, M., Muhibin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan* (ke-dua). Yogyakarta.
- Anak Agung Ratih Permata Sari, N. N. K. Y. (2020). *Kepercayaan Pelanggan di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan MAPEMALL.COM*. Denpasar: Penerbit Lakeisha.
- Aprihatiningrum Hidayati, dkk. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV. Literasi Nusantara.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas dan Kepuasan Pelanggan* (H. Upu (ed.)). Sulawesi Selatan: Global-RCI.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Remaja Rosada Karya.
- Didin Fatihudin & Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Fahlevi, D. (2018). *Great Leader In You*. Solo: Tiga Serangkai.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hanggara Agie. (2019). *Pengantar Akuntansi*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Inggang Perwangsa Nuralam. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Lailatus Sa'adah. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: Penerbit LPPM.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mu'ah dan Masram. (2021). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama.
- Mustafa, A. T. (2017). *Kemitraan dalam Pelayanan Publik* (2nd ed.). Yogyakarta: Calpulis.
- Richard F. Gerson. P. (2020). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Rifa'i Kamdhan. (n.d.). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka xiii

Ilmu.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2018). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Syaiful M Ruky. (2019). *Mengelola Perusahaan Jasa Profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Winarsih, R. A. (2020). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zelviean Adhari. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

JURNAL

- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Ecodemica*, 1(2), 252–261.
- Ariyani, E. S. (2015). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan Sd It Bias Assalam Kota Tegal. *Journal of Elementary Education*, 4(1), 7–12.
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Felicia, L. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Heni Rohaeni, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 83. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>
- Indraswari, I. G. A. I., & Ardani, I. G. A. K. S. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Honda Denpasar Agung. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(5), 3166. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i05.p21>
- Ma'sumah, E. N., & Layaman, L. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 69–78. <https://doi.org/10.15408/ess.v9i1.12430>
- Mandala, M. K. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Kewajaran Harga Terhadap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Pakaian merupakan salah satu dari ketiga kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat diabaikan . Seluruh lapisan masyarakat mulai dari*. 8(2), 7576–

- Martasubrata, N., & Suwatno. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>
- Nurdiansyah, J. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan moeslim chicken di mendungan kartasura. 1–24.
- R. Susanti, Tonich, R. A. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota. *Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota*, 2019(11), 270–277.
- Ritonga, M., & Susanto, D. A. (2013). Penerapan Iso 9001 Sebagai Dasar Pelayanan Publik Di Unit Pelayanan Pemerintah Daerah Dan Kota. *Jurnal Standardisasi*, 15(2), 91. <https://doi.org/10.31153/js.v15i2.112>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Sukmawati, R. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperaasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Suyadi, I., C. Pawestri Ningtyas, N., & Suharyono. (2016). Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46.
- Tjahjaningsih, E. (2013). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 28(2), 13–27.
- Widodo, E. S., Tinggi, S., Pemerintahan, I., & Negara, A. (2017). *Profesionalisme Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Professionalism And Service Quality At PT Pos Indonesia*. 04(01), 39–50.

KARYA ILMIAH

- Donnelly, E. (2018). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta. *Comprehensive Physiology*, 6(19), 387–387.

- Erfan Andi Saputro. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008 Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta. *Nature Reviews Genetics*, 11(1), 1–14.
- Hardiyati, R. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, 1–149.
- Hera Indriani. (2014). *Pengaruh Mutu Produk Dan Kualitas Pelayanan Standar Iso 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Sbu Distribusi III*. GELADIARYA, 1–83.

SKRIPSI

- M.Saeful.Hartanto. (2015). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bmt Al Ijtihad Pabelan*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Rizal, F. M. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Staf Pengajar Terhadap Kepuasan Siswa Pada Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College Bandung*. Skripsi: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rostini, L. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan Mutu Kepala Sekolah Terhadap Komitmen Kerja Guru Di Smk Negeri 11 Bandung*. Skripsi: Universitas Pendidikan Indonesia.

WEBSITE

- Rasto. (2016, 7 Macrh). *Pengertian Sistem Manajemen Mutu*. di akses dari <http://rasto.staf.upi.edu/2016/03/07/pengertian-sistem-manajemen-mutu/>