



## Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Di Coffeeshop Janji Jiwa Kota Kendari

Dinda Azizah Fauziyah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmi Ekonomi IBMT

Received: 22 November 2023  
Revised: 29 November 2023  
Accepted: 08 Desember 2023

### Abstrak

*Karyawan merupakan pemeran penting dalam membangun citra perusahaan karena karyawan yang menjadi wajah perusahaan dan karyawan dalam menjalankan perannya tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan pada konsumen dengan secara terus-menerus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan agar harapan konsumen selalu terpenuhi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : Apa peran yang diambil karyawan Janji Jiwa Kota Kendari dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka, observasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan yang diberikan Janji Jiwa Kota Kendari sudah cukup baik namun belum maksimal dikarenakan ketika ada konsumen yang datang tidak ada ucapan selamat datang maupun terimakasih ketika konsumen hendak pulang, kemudian kurang konsisten dalam kecepatan penyajian terutama di bagian pembuatan toast, ada yang kecepatan penyajiannya standar ada juga yang terlalu lama sehingga apa yang diharapkan konsumen belum sepenuhnya terpenuhi.*

**Kata kunci:** Peran karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

(\*) Corresponding Author: [dyndaaf@gmail.com](mailto:dyndaaf@gmail.com)

**How to Cite:** Fauziyah, D. A. (2023). Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Di Coffeeshop Janji Jiwa Kota Kendari. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10429144>

## PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini bisnis di Indonesia lambat laun sudah semakin berkembang, utamanya dibidang kuliner. Banyak sekali beraneka ragam jenis makanan dan minuman yang diciptakan oleh para pebisnis kuliner. Untuk membangun bisnis harus benar-benar bisa paham dalam menciptakan bisnis yang baik untuk dapat bersaing dengan bisnis dibidang yang sama lainnya.

Menurut Hughes dan Kapoor, pengertian bisnis adalah aktivitas individu yang diorganisasikan, atau dapat dibidang diorganisasikan oleh beberapa orang guna menciptakan suatu item atau barang untuk dijual, dan menjual barang atau jasa yang ditujukan untuk keuntungan dan selain itu dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam membangun bisnis, banyak hal yang harus diperhatikan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Dalam suatu bisnis tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik maka bisnis tersebut tidak akan menjadi sukses, karena pelayanan menjadi salah satu kunci utama dalam memperoleh kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diperoleh dengan cara perusahaan bisa memberikan kualitas yang sesuai dengan harapan konsumen. Salah satu cara untuk memperoleh kepuasan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Yang mana pelayanan merupakan bentuk interaksi antara satu orang dengan orang lainnya.

Definisi Pelayanan menurut Loina Dalam bukunya Public Relations Membina Hubungan Baik dengan Publik (2001: 38), Loina mendefinisikan

pelayanan sebagai keseluruhan proses pembentukan citra perusahaan melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, dan komunikasi tentang pandangan kami kepada para pemimpin pemerintah dan anggota masyarakat lainnya yang berkepentingan.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen akan tercipta dan tentunya akan memberikan citra yang baik untuk perusahaan.

Pada saat sekarang ini, bisnis yang paling banyak diminati yaitu bisnis dibidang kuliner atau sebutan lainnya food and beverage. Alasan dibalik banyaknya peminat bidang tersebut dikarenakan makanan dan minuman yang tidak akan pernah habis oleh masa dan juga makanan dan minuman merupakan bagian dari kebutuhan manusia. Terlebih lagi kalau ada makanan dan minuman yang sudah menjadi favorite pasti peminat-nya akan selalu mau menghabiskan uangnya untuk sesuatu yang disukai-nya. Seperti halnya kopi, sangat banyak sekali pecinta kopi di Tanah Air. Maka dari itu banyak sekali pebisnis yang membuka coffeeshop demi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pecinta kopi.

Dikutip dari jurnal Sitinur Fahriani Ali dkk (2020) bahwa Indonesia termasuk kedalam salah satu negara penghasil dan pengekspor kopi terbesar keempat di dunia setelah Brasil, Vietnam, dan Kolombia (Amador, 2012). Perkembangan kopi di Indonesia telah sangat meningkatkan produksinya. Tercatat bahwa pada tahun 2007 produksi kopi yang dilakukan mencapai sekitar 676,5 ribu ton, dan pada tahun 2013 produksi kopi mencapai sekitar 691,16 ribu ton. Oleh karena itu produksi kopi di Indonesia meningkat mulai tahun 2007 hingga 2013 berkisar 2,17% (Badan Pusat Statistik, 2015) dalam Marhaenanto et al (2015). Secara signifikan, produksi kopi di Indonesia semakin bergairah yang dibuktikan dengan semakin maraknya produk kopi olahan untuk meningkatkan konsumsi.

Dengan banyaknya peminat kopi yang dapat dilihat dari peningkatan produksi dari kutipan diatas jadi banyak pula orang - orang yang bersaing membangun brand kopi mereka sendiri untuk dapat memenuhi kebutuhan para pecinta kopi. Karena saat ini coffeeshop bukan hanya sekedar menjadi tempat duduk dan bercengkrama dengan teman ataupun keluarga tapi juga banyak anak sekolah hingga mahasiswa yang datang dengan tujuan untuk mengerjakan tugas. Bahkan terkadang banyak orang yang menjadikan sebagai tempat untuk meeting dengan rekan kerja. Juga pada saat sekarang ini kopi bukan hanya diminati orang tua tetapi anak - anak muda juga mengonsumsi kopi. Karena kopi zaman sekarang ini sudah banyak macam dan ragam-nya sehingga terlihat menarik dan jadi banyak peminatnya.

Pada saat ini sudah banyak brand kopi yang terkenal di Indonesia salah satunya adalah kopi Janji Jiwa. Kopi Janji Jiwa untuk kali pertama di dirikan oleh Billy Kurniawan pada tahun 2018, dan saat ini Janji Jiwa sudah memiliki lebih dari 1000 gerai diseluruh sudut kota di Indonesia yang merupakan salah satu-nya adalah kota Kendari. Janji Jiwa di kota Kendari mulai ada sejak 2021 dan peminat-nya cukup banyak. Dalam hal pelayanan Janji Jiwa Kendari sudah cukup memberikan pelayanan yang baik namun berdasarkan observasi sementara peneliti dalam hal kecepatan penyajian toast yang masih kurang sehingga perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan dari Janji Jiwa kota Kendari, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus ditingkatkan oleh Janji Jiwa Kota Kendari.

Maka berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Coffeeshop Janji Jiwa di Kota Kendari”

## LANDASAN TEORI

### Peran Karyawan

Menurut Soekanto, peran artinya proses kontekstual yang dinamis. Ketika seseorang memenuhi hak dan kondisi sesuai dengan kedudukannya, dia memenuhi perannya. Perbedaan antara pekerjaan dan peran adalah pengetahuan. Dari kedua hal itu tidak dapat dipisahkan karena yang satu bergantung pada yang lain.

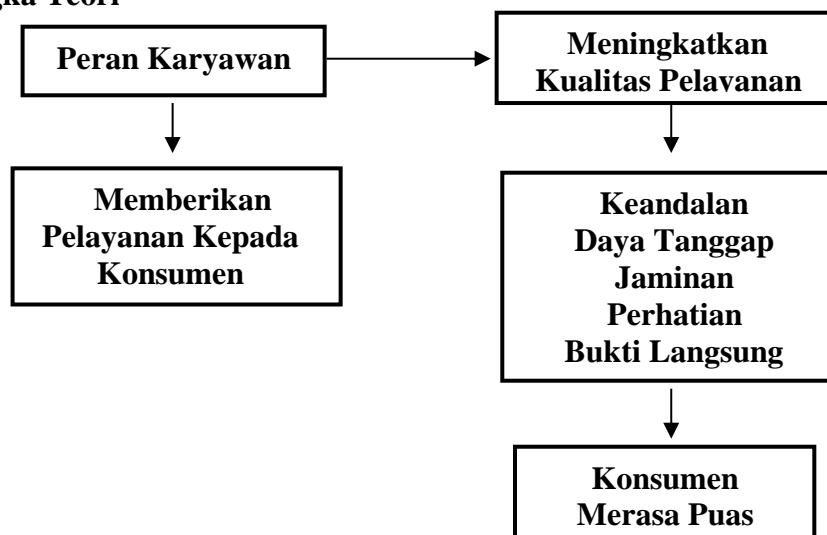
### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008: 247) bahwa pada prinsipnya “Definisi kualitas pelayanan menitik beratkan pada upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya agar sesuai dengan harapan pelanggan”. Menurut Parasurama, Zeithaml, dan Berry (199, terdapat lima dimensi utama dicantumkan dalam urutan kepentingan relative yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

### Kepuasan Konsumen

Menurut Oliver dalam Barnes (2003:64), kepuasan konsumen artinya tanggapan konsumen terhadap pemenuhan kebutuhannya, yaitu tanggapan konsumen terhadap kepuasan kebutuhannya ketika evaluasi mereka terhadap barang atau jasa menanggapi kebutuhan yang tidak sesuai. memberikan tingkat kenyamanan dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan, antara lain; Ekspektasi atau pemenuhan di luar ekspektasi konsumen. Menurut Indrasari (2019:87-88) Saat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan harus mempertimbangkan lima faktor utama yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Menurut Suardi (2004), cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer service dan survey kepuasan pelanggan.

### Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

## **METODE**

Pendekatan yang dipergunakan adalah kualitatif. Seperti yang dinyatakan David Williams dalam bukunya Lexy Moleong: Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengumpulkan data dalam setting alami, menggunakan metode alami, dan dilakukan oleh orang-orang dan peneliti yang berkepentingan dengan alami. (Moleong, 2007:5). Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif yang berkaitan dengan hal-hal tentang “Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen di Janji Jiwa Kota Kendari” dengan melihat langsung keadaan dan interaksi yang sudah terjadi antara karyawan dan konsumen di Janji Jiwa Kendari, seperti apa pelayanan yang sudah diberikan karyawan kepada konsumen sejauh ini dan peran apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari yang sebelumnya untuk lebih memuaskan konsumen.

## **HASIL & PEMBAHASAN**

### **hasil**

#### **Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Peran karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan hal yang sangat diperlukan dalam keberlangsungan perusahaan. Karyawan menjadi sangat penting karena mempunyai peran dalam membangun perusahaan untuk mencapai titik kesuksesan.

Karyawan yang bertemu konsumen secara langsung akan menjadi wajah perusahaan yang mana jika karyawan tersebut memberi pelayanan yang baik, maka akan menciptakan citra yang baik pula, namun jika karyawan memberikan pelayanan yang kurang baik, maka akan menciptakan citra yang buruk bagi perusahaan.

Dalam penelitian ini peran karyawan yang dimaksudkan adalah karyawan pada sebuah coffeeshop Janji Jiwa yang berada di kota Kendari yang mana karyawan yang menjadi wajah perusahaan ialah mereka yang menduduki posisi sebagai kasir, waiters, dan barista. Setiap peran wajib memiliki kemampuan yang cekatan dan teliti baik itu dalam melakukan transaksi, mencatat pesanan, dan juga dalam menyajikan pesanan. Dalam memberikan kualitas pelayanan juga sangat perlu diperhatikan karena dengan kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa puas pada konsumen bahkan bisa menimbulkan rasa loyal. Untuk mengetahui apakah karyawan sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari konsumen yang datang lagi dan lagi. Jika ada beberapa konsumen yang datang secara terus menerus, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik.

#### **Hasil Wawancara Informan (Karyawan)**

Mengenai kualitas pelayanan yang sudah diberikan Janji Jiwa Kota Kendari dapat dilihat pernyataan dari SMT (Mei, 2023) :

“yang pasti itu bersikap ramah, ikuti apa mau konsumen, kalau konsumen butuh langsung datang melayani terus tanya ada apa, kalau ada keluhan juga harus selalu bisa bantu”.

Dari pernyataan informan menunjukkan bahwa Janji Jiwa Kota Kendari sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan indikator kualitas pelayanan.

Cara menangani keluhan konsumen juga menjadi salah satu kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat pernyataan dari AM (Mei, 2023) :

“Cara menangani keluhan konsumen itu diawali dengan bertanya ada apa terus kita coba carikan solusinya yang bisa membantu”.

Dari cara Janji Jiwa Kota Kendari dalam menangani keluhan konsumen pun sudah baik

Mengenai bagaimana peran karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari pernyataan SMT (Mei, 2023) :

“Peran yang dilakukan kalau secara keseluruhan semua karyawan pasti harus bisa lebih kerja cepat tepat sama tetap ramah walaupun konsumen marah-marrah, kalau untuk posisi saya sendiri itu pas konsumen butuh sesuatu, waiters harus cepat tanggap, mendatangi konsumen terus saya tanya kenapa setelah itu penuhi permintaan yang diminta”

Peran karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pun sudah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan.

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Janji Jiwa Kota Kendari sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik menurut pandangan karyawan itu sendiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa peran karyawan sudah dijalankan dengan baik dan juga memberikan kualitas pelayanan yang baik.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan keadaan dimana konsumen merasa senang dan keinginannya terpenuhi sehingga menimbulkan perasaan puas. Ketika konsumen merasa puas maka karyawan telah memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga menciptakan citra perusahaan yang baik.

Ada 5 definisi yang dikembangkan untuk kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Perasaan yang muncul setelah mengevaluasi suatu pengalaman menggunakan produk (Cadotte, Woodruff & Jenkins, 1987).

2. Tanggapan pelanggan terhadap penilaian yang dirasakan dari setiap ketidaksesuaian antara harapan pra-pembelian awal mereka atau standar kinerja orang lain dan kinerja aktual yang mereka rasakan dari produk setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan (Tse & Wilton, 1988).

3. Evaluasi pasca pembelian keseluruhan membandingkan persepsi pada kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian (Fornell, 1992).

4. Ukuran kinerja 'total produk' organisasi dibandingkan kumpulan kebutuhan pelanggan (customer requirements) (Hill, Brierley & MacDougall, 1999).

5. Tingkat perasaan seseorang yang dirasakan setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan untuk dibandingkan dengan ekspektasi (Kotler, et al., 2004).

Definisi kepuasan menurut Engel, Roger & Miniard (1994) adalah "Kepuasan pelanggan adalah peringkat pasca-beli bahwa alternatif yang dipilih adalah yang paling tidak memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.”.

### **Hasil Wawancara Informan (Konsumen)**

Mengenai kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari pernyataan AG (Mei, 2023) :

“Kalo dari pelayanannya menurutku standar, seperti kafe pada umumnya yang biasa saya datang”

Pernyataan dari informan pertama menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Janji Jiwa Kota Kendari seperti kafe pada umumnya.

Hal senada juga diutarakan oleh YI (Mei, 2023) :

“Pelayanannya baik cuman untuk bagian kasir kurang senyum, cara bicaranya lumayan ramah tapi kurang senyum saja, jadi agak terkesan jutek”.

Pernyataan dari informan dua mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sepenuhnya baik dikarenakan terlihat kurang ramah.

Mengenai keluhan yang pernah dialami konsumen dapat dilihat dari pernyataan AG (Mei, 2023) :

“Saya sudah ketiga kali kesini, karena tempatnya lumayan nyaman tapi kadang kalau pesan toast itu tunggu nya kadang terlalu lama padahal kalau pesan minum cepat”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Janji Jiwa Kota Kendari tidak memenuhi indikator kualitas pelayanan.

Mengenai kualitas pelayanan yang perlu di tingkatkan dapat dilihat dari YI (Mei, 2023) :

“Mungkin bisa perbanyak senyum supaya kita sebagai pelanggan tidak merasa di jutekin”

Hal senada juga di utarakan oleh AG (Mei, 2023) :

“lebih cekatan lagi, jangan cuman cepat buat minum tapi toast nya juga, kadang lama kadang nda terlalu lama”

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Janji Jiwa Kota Kendari perlu memperhatikan hal-hal kecil seperti ini agar tercipta kepuasan konsumen.

## **PEMBAHASAN**

Peran karyawan bertujuan untuk menjalankan segala aktivitas perusahaan dengan maksimal sesuai apa yang menjadi peran dan fungsi karyawan itu sendiri. Sangat perlu bagi karyawan untuk memahami tugas dan peran mereka karena kelancaran aktivitas perusahaan bergantung pada peran karyawan. Terutama karyawan yang bertemu secara langsung dengan konsumen karena mereka akan membangun bagaimana perusahaan itu terbentuk citra nya.

Kualitas pelayanan merupakan point penting yang harus diciptakan oleh karyawan. Dalam peran karyawan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik karena kualitas perusahaan salah satunya bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen. Sebaik apapun produk yang dihasilkan, namun buruk dalam pelayanan maka citra perusahaan itu tidak akan 100% baik dimata konsumen, akan selalu ada kata “tapi” saat konsumen memberikan pendapat.

Seperti yang dikutip dari definisi pelayanan menurut Gronroos adalah “salah satu aktivitas tak terlihat (intangibile) yang timbul dari interaksi antara konsumen dan karyawan serta hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau penyedia pelayanan untuk tujuan penyelesaian masalah konsumen”.

Jadi perusahaan tidak akan mencapai titik kesuksesan jika konsumen tidak merasa puas sepenuhnya, maka sangat perlu kualitas pelayanan yang baik.

Kemudian kepuasan konsumen adalah yang terpenting dalam mencapai titik sukses suatu perusahaan karena tujuan utama membangun suatu bisnis adalah membuat konsumen merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa mengenai kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan Janji Jiwa Kota Kendari yaitu standar, seperti kafe/coffeeshop pada umumnya, karyawan ramah dalam nada bicara, tetapi kurang dalam ekspresi ramah seperti senyum.

Yang mana dari hasil wawancara menunjukkan bahwa konsumen belum sepenuhnya merasa puas seperti apa yang dikemukakan Tjiptono (2012:301), “Kepuasan konsumen adalah keadaan yang digambarkan konsumen ketika mereka merasa bahwa kebutuhan dan keinginan mereka telah terpenuhi dan terpenuhi secara memadai.”.

Berdasarkan pendapat di atas konsumen selalu memiliki harapan agar apa yang diinginkan sesuai harapan, jika merasa bahwa peran karyawan sudah dijalankan dengan baik, namun masih ada konsumen yang belum merasa puas sepenuhnya, itu menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum merata ke keseluruhan konsumen atau juga bisa dikarenakan kualitas pelayanan yang tidak konsisten. Dalam artian terkadang pelayanannya sangat baik, terkadang baik atau bahkan terkadang kurang baik. Itu bisa terjadi karena perasaan dari karyawan yang mungkin sedang kurang baik sehingga berdampak ke konsumen. Ini merupakan hal yang harus diperhatikan setiap karyawan, seburuk apapun kondisi perasaan pada saat bekerja tetapi harus tetap profesional.

Dalam penelitian ini kepuasan konsumen yang telah di peroleh Janji Jiwa Kota Kendari berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan terbilang cukup baik, namun ketika ada konsumen yang datang tidak ada ucapan selamat datang maupun terimakasih ketika konsumen hendak pulang. Kemudian kurang konsisten dalam kecepatan penyajian terutama di bagian pembuatan toast, ada yang kecepatan penyajiannya standar ada juga yang terlalu lama.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah yang pertama peran karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan Janji Jiwa Kota Kendari yaitu lebih cekatan, teliti dalam bekerja, tetap bersikap ramah walaupun konsumen complain dengan kurang baik, dan disaat konsumen butuh sesuatu dapat dengan cepat tanggap menghampiri konsumen kemudian penuhi permintaan yang diminta oleh konsumen dan yang kedua masalah - masalah yang ditemukan pada pemberian pelayanan yang membuat konsumen merasa kurang puas sepenuhnya yaitu karyawan kurang menunjukkan senyum yang mana menimbulkan kesan jutek dan juga kurang konsisten dalam menyajikan toast sehingga membuat konsumen tidak merasa puas sepenuhnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adimah, N., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2).

- Agus, A., Serang, S., & Ramlawati, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 198–212.
- Asy'ari, A. H., & Yakub, Y. (2023). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT. GROUP LEASE FINANCE INDONESIA (Pos Turikale) Kabupaten Maros. *Jurnal Metaverse ADPERTISI*, 2(1), 10–14.
- Bilgies, A. F. (2016). Peran kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan billagio skincare clinic Sidoarjo. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 1(1).
- Kalangi, A. D., Massie, J., & Ogi, I. (2023). PERANAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH KOPI GLORI-A KAWANGKOAN. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 23–32.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Munthe, N., Rokan, M. K., & Rahmani, N. A. B. (2022). Pengaruh Peran Manajer, Kualitas Pelayanan Islami dan Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Bekam Sebagai Variabel Intervening Pada Mitra Sehat Thibun Nabawi di Masa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3761–3769.
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRES DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI SERUNI COFFEE YOGYAKARTA. *JURNAL NUSANTARA*, 5(2), 6–12.
- Nuryana, H. T. A. W. A., & Ryan, R. S. I. A. (2022). Analisis peran service quality dan brand awareness dalam meningkatkan consumer satisfaction pada industri ritel food & beverage (studi kasus foodpedia). *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3).
- Parwati, D. (2023). Peningkatan Pengetahuan dan Pelatihan Selling Skill: “Consumers Evaluation of Services” Karyawan di PT Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Surabaya. *Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi*, 2(3), 67–71.
- Pertiwi, A. M., & Farida, S. N. (2021). Pengaruh Kebiasaan, Kepuasan, Kesukaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Kopi Janji Jiwa Secara Online Pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 12(1), 226–233. <https://doi.org/10.47927/jikb.v12i1.108>
- Ribek, P. K., & Wiguna, I. K. A. (2022). UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENYERAPAN TENAGA KERJA PADA TOKO PUTRA ADITYA DI DENPASAR. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENGABDIAN MASYARAKAT (SENEMA)*, 1(1), 398–406.
- Riyantie, M., Alamsyah, A., & Pranawukir, I. (2021). STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN KOPI JANJI JIWA DI ERA DIGITAL DAN ERA PANDEMI COVID-19. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 20(2), 255–267. <https://doi.org/10.32509/wacana.v20i2.1721>

- Rohwiyati, R., & Praptiestrini, P. (2020). Peran Perceived Value Dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kuliner Kota Barat Solo. *Jurnal REKOMEN (Riset Ekonomi Manajemen)*, 4(1), 24–33.
- Sahputra, M. A., & Abizar, H. (2022). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Manufaktur Di Kota Serang. *Steam Engineering*, 3(2), 120–126.
- SITOMPUL, B. A. (2022). *PERANAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi kasus Kantor Kecamatan Pahae Jae Kabupaten Tapanuli Utara)*.
- Soetardjo, U. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Borma Toserba Antapani Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 95–101.
- Wahyudi, B., Umiyarzi, E., & Mapaza, G. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 103–112.
- Yanti, N. K. T., Wimba, I. G. A., & Mashyuni, I. A. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Honda Asia Motor Di Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(1), 61–66.
- Zulfikar, I., Fuadi, Y., & Ramdan, M. (2023). PEMBEKALAN KARYAWAN KLINIK GRAND MEDICA INDONESIA AKAN PENTINGNYA MUTU PELAYANAN. *EUNOIA*, 2(1), 89–94.