



EKSPLORASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI RESTORAN SENSORIUM BALI

EXPLORATION OF SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE SENSORIUM BALI RESTAURANT INDUSTRY

Ni Kadek Evitarisma Yani

evitarismayani@gmail.com

Mahasiswa Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

Fakhruddin Kurnia M

fakhruddinkurnia20@gmail.com

Prodi, Manajemen, FEB Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ichsan Sidenreng Rappang

ABSTRAK

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Dimana kepuasan pelanggan harus bisa memenuhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang di terima dan dirasakan Pada masa ini terlihat perkembangan kuliner sangat pesat, karena perkotaan mempunyai banyak kawasan strategis untuk restoran. Perancangan ini merencanakan sebuah restoran western food yang berfokus pada kuliner daerah canggu,berlokasi strategis di dekat Pantai batu mejan.Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Rumah Makan sensorium bali, saya mengambil responden yang telah ditetapkan sebanyak 8 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Dari hasil analisis penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa, kepuasan pelanggan ditentukan dari kualitas pelayanan ditunjukkan dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assumrance, dan emphaty pada rumah makan.

Kata Kunci : Eksplorasi Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Abstract

A restaurant is a place or building organized commercially, which provides good service to all its consumers in the form of food and drinks. Where customer satisfaction must be able to meet customer satisfaction. The level of customer satisfaction can be measured by comparing consumer expectations regarding the desired service quality with the reality received and felt. At this time, culinary development is seen very rapidly, because urban areas have many strategic areas for restaurants. This design plans a western food restaurant that focuses on Canggu regional culinary delights, strategically located near Batu Mejan Beach. The purpose of writing this research is to determine customer satisfaction at the Sensorium Bali Restaurant. I took 8 respondents who had been determined. The research method used is qualitative research, data collection techniques are carried out using interviews and observations. From the results of the research analysis, it can be concluded that customer satisfaction is determined by the quality of service shown in the aspects of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assumrance and Emphaty in restaurants.



Keyword: Service Exploration and customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Ekonomi adalah disiplin ilmu yang berfokus pada alokasi dan pemanfaatan sumber daya material secara efisien di tingkat individu, komunitas, dan negara untuk meningkatkan kesejahteraan manusia. Ilmu ekonomi adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dan tingkah lakunya untuk memenuhi kebutuhan hidup yang beragam dan terus berkembang dengan menggunakan sumber daya yang tersedia melalui keputusan dalam kegiatan produksi, konsumsi, dan distribusi. Perspektif Abraham Maslow tentang ekonomi melibatkan pemahaman dan pendefinisian prinsip dan konsep yang mengatur pengalokasian dan pemanfaatan sumber daya dalam masyarakat. Ekonomi adalah disiplin yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dengan menggunakan semua sumber daya ekonomi yang tersedia secara efisien dan efektif dalam sistem keuangan yang berfungsi dengan baik, dipandu oleh prinsip dan teori tertentu.

Ekonomi mikro adalah disiplin ilmu yang mengkaji bagaimana produsen dan konsumen mengalokasikan sumber daya untuk menghasilkan output. Ilmu ekonomi mencakup berbagai disiplin ilmu, termasuk ekonomi mikro. Ekonomi mikro adalah bidang studi yang berfokus pada perilaku dan aktivitas ekonomi individu, rumah tangga, dan bisnis di tingkat lokal atau komunitas. Contoh kegiatan mikroekonomi adalah mendirikan restoran, yang operasionalnya berkisar pada memastikan kebahagiaan klien melalui penyediaan layanan berkualitas tinggi.

Kualitas layanan mengacu pada standar keunggulan yang diantisipasi dan tingkat pengendalian yang dipertahankan terhadap standar tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor: harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan pelanggan. Jika pelayanan dipandang atau diterima sesuai dengan harapan klien, maka dianggap baik atau memuaskan. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka dianggap kualitasnya buruk. Kualitas layanan adalah metrik yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan. Tingkat pelayanan yang ditawarkan Sensorium Bali akan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain menumbuhkan loyalitas pelanggan, hal ini juga dapat mencegah pengurangan pelanggan, mengurangi sensitivitas harga pelanggan, meminimalkan biaya yang terkait dengan kegagalan pemasaran, mengurangi

biaya operasional akibat lonjakan volume pelanggan, meningkatkan efektivitas periklanan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Di era globalisasi saat ini, manajemen yang efektif sangat penting bagi kelincahan, kapabilitas, dan keberanian perusahaan dalam mengembangkan inovasi dan ide-ide baru untuk menjamin kelangsungan hidupnya dan menghindari dikalahkan oleh pesaing. Memastikan kepuasan konsumen merupakan faktor penentu kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan adalah metrik yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap penawaran perusahaan, termasuk produk, layanan, dan bakatnya. Data kepuasan pelanggan, seperti survei dan pemeringkatan, dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi metode paling efektif untuk meningkatkan atau memodifikasi produk dan layanannya.

Metodologi Sevqual mengevaluasi kualitas layanan dengan memanfaatkan skala multi-item yang menilai harapan dan persepsi pelanggan serta perbedaan di antara keduanya di seluruh dimensi utama kualitas layanan. Lima faktor utama digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, Tangibles (yang diamati), yang meliputi kualitas pelayanan ditinjau dari penampilan fisik, fasilitas, dan penampilan karyawan. Faktor-faktor yang saat ini menjadi pertimbangan adalah Tangibles (aspek fisik), Reliability (ketergantungan), Responsiveness (kecepatan), Assurance (keyakinan), dan Empathy (pemahaman).

Sensorium Bali adalah sebuah restoran di wilayah Canggü Badung, Bali. Letaknya strategis di dekat Pantai Batu Mejan dan mulai beroperasi pada 14 Februari 2019. Tempat ini menawarkan berbagai makanan dan minuman, termasuk minuman ringan; Beraneka ragam makanan pembuka, hidangan utama, hidangan penutup, dan hidangan di restoran ini secara efektif memenuhi kebutuhan pelanggannya. Karena permintaan yang tinggi secara konsisten dan suasana sibuk, pemilik Sensorium Bali memutuskan untuk mempekerjakan staf tambahan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan menjaga standar kualitas restoran. Membangkitkan kesenangan konsumen dapat menghasilkan keuntungan, seperti membina hubungan yang langgeng antara perusahaan dan konsumen, yang mengarah pada pembelian berulang. Selain itu, hal ini dapat merangsang dukungan dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan dalam jangka panjang.



METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan adalah kualitatif, khususnya menggunakan wawancara untuk mengumpulkan data melalui proses mengajukan pertanyaan. Wawancara adalah percakapan antara dua individu atau lebih di mana satu orang berperan sebagai pewawancara dan mengajukan pertanyaan kepada peserta lainnya. Ada berbagai kategori wawancara, biasanya diklasifikasikan menurut tingkat strukturnya. Peneliti memilih metode kualitatif karena memungkinkan untuk mengeksplorasi dan menggambarkan dinamika wawancara terkait kepuasan pelanggan terhadap layanan restoran. Pendekatan kualitatif dipilih karena tidak dapat ditangkap atau diungkapkan secara memadai secara numerik atau kuantitatif. Teknik analisis kualitatif mengutamakan penalaran deduktif dan induktif serta mengkaji dinamika dan hubungan antar fenomena yang diteliti, yang kemudian diterapkan secara ilmiah. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang mengutamakan pengujian hipotesis, penelitian kualitatif berpusat pada menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan penalaran persuasif. Penelitian dilakukan dengan mengunjungi secara fisik lokasi objek penelitian di Jl. Batu Mejan Canggu, Desa Canggu, Kecamatan Kuta Utara, Badung 80361, Bali. Para peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif, yaitu mereka mengelola data dan menyajikannya melalui tulisan deskriptif yang secara akurat menggambarkan kejadian faktual yang datanya diperoleh secara sistematis. Peneliti melakukan wawancara dan observasi untuk memastikan kesimpulan yang akurat dan tepat.

1. Wawancara adalah pertemuan antara dua individu atau lebih yang saling berbagi gagasan dan informasi melalui diskusi dan tanya jawab untuk menciptakan makna mengenai suatu persoalan tertentu dari pembicaraan mereka. Saat melakukan wawancara, peneliti dihadapkan pada dua hal. Awalnya, peneliti harus terlibat dalam hubungan yang tulus dengan responden. Lebih jauh lagi, peneliti harus mengakui adanya perbedaan cara pandang antara peneliti dan responden.
2. Observasi adalah tindakan memeriksa suatu item yang sedang dipelajari. Pemeriksaan ini dapat berupa observasi langsung maupun tidak langsung untuk mengumpulkan data yang akan dijadikan bahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis kualitatif mengutamakan penalaran deduktif dan induktif serta mengkaji dinamika dan hubungan antar fenomena yang diteliti, yang kemudian diterapkan secara rasional secara ilmiah. Berikut data yang disajikan melalui wawancara yang dilakukan terhadap restoran Sensorium Bali mengenai kepuasan pelayanan, dengan fokus pada lima dimensi kepuasan pelanggan: Tangibles (yang diamati), yang meliputi kualitas pelayanan ditinjau dari penampilan fisik, fasilitas, dan penampilan karyawan. Faktor-faktor yang saat ini menjadi pertimbangan adalah Tangibles (aspek fisik), Reliability (ketergantungan), Responsiveness (kecepatan), Assurance (keyakinan), dan Empathy (pemahaman). yang disampaikan sebagai berikut: Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak William pemilik restoran Sensorium Bali,

1. *Reliability* (ketergantungan) > Apakah jam buka restaurant sensorium bali tepat waktunya ?

Benar kami selalu buka tepat waktu , yaitu jam 9 pagi, untuk jam operasi rasional kami, buka dari jam 9 pagi -4 sore, untuk last order kami tutup jam 3.30 wita , jadi waktu setengah jam nya lagi untuk persiapan keperluan besok kami buka, itu terjadi berulang secara terus .

2. *Responsiveness* (kecepatan) > seperti apa yang dilakukan karyawan restaurant sensorium bali dalam menghadapi komplain customer ?

Misalnya ada konsumen yang makan nya tidak sengaja ada rambut nya, kami akan gantung dengan menu yang sama , jika konsumen tidak mau makan lagi kami biasanya memberikan potongan harga dari 10% - 15%

3. *Assurance* (keyakinan) > Apakah semua pegawai restoran sensorium bali, menguasai menu dengan baik ?

Iyaa, mereka semua menguasai menu dengan baik, karena pada saat repeat pesanan pelanggan, kami selalu mengkonfirmasi ulang pesanan yang di pesan sekaligus kami menanyakan apakah si konsumen mengidap alergi jika ada kami akan menawarkan menu yang lain.

4. *Emphaty* (pemahaman) >. Bagaimana bentuk komunikasi yang diberikan kepada konsumen?

Menyapa, membantu menjelaskan menu, memberikan rekomendasi menu, peduli dengan kebersihan meja pelanggan.

5. *Tangible* (aspek fisik) > Layanan apa saja yang di tawarkan restoran sensorium bali ? dan apakah staf layanan pelanggan rapi dan bersih ?

Pemandangan yang asri , parkir yang di bantu *valley*, toilet yang nyaman dan bersih , serta Iya rapi bersih sesuai dengan standar *hospitality*.

Wawancara Konsumen (jumat, 26 april 2024 pelanggan) cahya,ari,risma,ayu

1. *Reability* (ketergantungan) > Apakah jam buka sensorium bali tepat waktunya?

Tanggapan cahya, selalu tepat waktu mbak, mereka buka jm 9 pagi tutup jam 4 sore,tapi karena ramai yang datang , jadi ada sistem antri.

2. *Responsiveness* (kecepatan) > Apakah kariawan merespon keluhan konsumen tentang makanan dengan cepat? dan Apakah tidak sengaja gelas atau piring pecah kariawan sigap membantu?

Saya pernah komplain soalnya makanannya asin dan minumannya terlalu manis, dengan baik mereka tanggapai bahkan menawarkan untuk menggantinya dan benar mbak kariawan disini benar-benar terlatih daya tanggapnya, mereka merespon dengan cepat bahkan mereka membantu membersihkannya

3. *Assurance* (keyakinan) > apakah kariawan merespon komunikasi dengan cepat ?

Iyaa dulu saya petama kesini belum tau, jadi agak asing sama masakan seperti Australia fungsion gitu jadi mereka bisa menjelaskan sama saya.

4. *Emphaty* (pemahaman) > Bagaimana sikap karyawan restoran sensorium bali ketika melihat konsumen yang datang adalah orang tua yang sudah sepuh?

Mereka senyum kak dan mereka mendahului orang tua tersebut untuk di bantu duduk di meja makan, baru mereka membantu yang lain (diungkapkan oleh risma dan ayu)

5. *Tangible* (aspek fisik) > Apakah karyawan yang melayani konsumen kelihatan rapi dan bersih ? dan Apakah restorannya terlihat bersih dan tertata ?

Iya kelihatannya bersih dan rapi, rambutnya ditata rapi, bajunya bersih dan wangi, serta Iya benar, penempatan nya sangat estetik dan kombinasi warna yang di pilih sangat menarik juga bersih (di jabarkan oleh ari)

Wawancara Karyawan restoran sensorium bali hari jumat 26 april 2024 karyawan (Dwi, Yoga, Putu)

1. *Reability* (ketergantungan) > Bagaimana cara anda melayani konsumen, agar konsumen puas terhadap pelayanan yang ada berikan?

Saudari dwi : Saat petama pelanggan datang kami sudah menyambut dengan ramah Tamah kami pun selalu siap seandainya pelanggan membutuhkan jasa kami, karena untuk menciptakan kepuasan bukan hanya dari menu masakan

yang kami suguhkan tetapi juga tingkah laku dan sopan santun, kebersihan, kerapian, dan ketulusan kami juga dinilai dalam melayani

2. *Responsiveness* (kecepatan) > Bagaimana cara kalian merespon keluhan/komplain dari pelanggan ? dan Bagaimana sikap kalian jika tidak sengaja konsumen memecahkan gelas atau piring?

Kami akan menyikapi, kami akan menggantinya dengan yang baru, (terang yoga) dan Putu mengatakan agak kaget sih kak, Cuma sebisa mungkin kami bantu membersihkan sisa puing keramik atau bekas pecahan tersebut agar konsumen tidak terkena pecahannya.

3. *Assurance* (keyakinan) > Bagaimana cara anda melayani konsumen agar mereka merasa aman, nyaman dan puas ?

Sebisa mungkin kami bersikap sopan dan santun ramah tamah juga sesuai prosedur saja

4. *Empathy* (pemahaman) > apa yang kalian lakukan kepada konsumen yang datang membeli?

Kami layani dengan sepenuh hati karena apapun yang dikerjakan dengan hati yang tulus akan menciptakan kenyamanan pada siapapun (terang yoga)

5. *Tangible* (aspek fisik) > apa saja yang kalian lakukan dalam menjaga penataan restoran?

Yang kami lakukan seperti biasa kak tetap menjaga suasana restoran setiap harinya dengan cara menyapu, mengepel, dan mengelap semua Penataan restoran sesuai dengan konsep yang di ambil yaitu klasik dalam estetika

Berdasarkan hasil wawancara diatas. Parasuraman dalam Anggraini (2021) mengidentifikasi lima aspek kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Saat ini, Tangibility, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan beberapa tanda yang mendukung hal-hal berikut:

1. Dimensi *Reability*, yang sering disebut keandalan, mengacu pada kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara persuasif dan benar. Sensorium Bali menjamin kebahagiaan pengguna dengan menerapkan layanan berkualitas tinggi. Dimensi operasional ditetapkan berdasarkan indikator seperti keakuratan, standar pelayanan, ketepatan waktu buka, dan kesopanan pegawai. Menganalisis indikator ketergantungan dapat digambarkan sebagai serangkaian penilaian kualitatif. Jam operasional yang optimal dan anggota staf memberikan layanan penuh hormat dan perhatian. Untuk menjamin kenyamanan klien.

2. Dimensi *Responsiveness* dalam penelitian ini dinilai berdasarkan ukuran kesiapan untuk segera menjawab pertanyaan pelanggan, tepat waktu, dan menangani keluhan pelanggan. Sensorium Bali Restaurant segera mengatasi kekhawatiran konsumen dengan segera berinteraksi langsung dengan pelanggan, menyelesaikan masalah apa pun secara efektif.
3. Komponen Assurance mengacu pada kemampuan memberikan jaminan mengenai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan personel dalam menanamkan keyakinan dan keyakinan terhadap proses pelayanan di Restoran Sensorium Bali. Dimensi Assurance ditetapkan berdasarkan indikasi seperti jaminan keamanan dan kenyamanan, serta keahlian dan kemampuan pegawai. Restoran Sensorium Bali menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggannya, memberikan mereka jaminan keamanan yang jelas. Selain itu, karyawan memiliki keahlian dan pemahaman tentang pemilihan makanan.
4. Dimensi *emphaty* mengacu pada kecenderungan untuk memberikan perhatian individual kepada setiap konsumen. Dimensi Empati diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:
 - a. Layanan pelanggan yang dipersonalisasi.
 - b. Terlibat dalam mendengarkan secara aktif, mempunyai sikap yang hangat dan ramah menunjukkan rasa tanggung jawab, dan memberikan prioritas kepada konsumen yang lebih tua dan muda.

Sangat penting untuk fokus pada permintaan dan persyaratan pelanggan untuk memahami kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang terkait dengan kepuasan konsumen sensoriumbali. Petugas Restoran Sensorium Bali menampilkan sikap ramah tamah saat bertemu dengan pelanggan yang ditandai dengan senyuman dan sapa. Mereka menerapkan komunikasi verbal dan non-verbal, seperti menanyakan pelanggan apa yang ingin mereka pesan dan menggunakan istilah Bali seperti "bli/mbok" dan "kak". Selain itu, personel secara aktif terlibat dalam komunikasi dan dengan penuh perhatian melayani pelanggan yang mengunjungi tempat tersebut. Mereka mendekati pelanggan dan menyajikan menu makanan sekaligus mencatat pesanan yang diinginkan pelanggan. Karyawan secara konsisten berkomunikasi dan melayani konsumen dengan penuh perhatian, memastikan layanan sepenuh hati. Memahami proses pelayanan di restoran Sensorium Bali Rasa akan memberikan wawasan kepada manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan, yang akan berdampak langsung pada pemasaran restoran dan kelangsungan hidup restoran dalam jangka panjang. Selain itu, menghadapi pesaing

adalah hal yang tidak dapat dihindari karena mereka pasti ada di setiap industri. Sesuai temuan Hasibuan (2008), manajemen berfungsi sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen yang efektif memfasilitasi pencapaian tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Suatu organisasi atau badan hukum harus mampu memanfaatkan dan mengawasi sumber daya yang dimilikinya secara efektif. Selain itu, korporasi harus memprioritaskan basis pelanggan yang ada. Penting untuk menekankan konsep dalam pemasaran bahwa konsumen, atau pelanggan, memiliki posisi yang paling penting dan berkuasa.

6. Dimensi *tangible* Jajak pendapat mengkategorikan *tangibles* sebagai penampilan fisik, aksesoris pribadi, dan materi komunikasi. Dimensi material Sensorium Bali menentukan indikatornya, seperti pengorganisasian item, ruangan yang tersedia, tampilan staf, dan penawaran yang diberikan oleh restoran. Menganalisis indikator dimensi material dapat digambarkan sebagai serangkaian analisis kualitatif. Para pekerja Sensorium Bali di Sensorium Bali memberikan kualitas layanan. Sensorium Bali menawarkan fasilitas yang memuaskan, barang dagangan yang terorganisir dengan baik, dan staf yang rapi.

Dari hasil dari wawancara di atas yaitu. Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Saat ini Tangibels (wujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empaty (empaty) antara lain indikator yang mendukung sebagai berikut :

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan tentang pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, saya selaku pembuat karya ilmiah dapat menarik kesimpulan yaitu: Dimana restoran sensorium bali yang menerapkan sistem 5 dimensi kepuasan pelanggan dalam mengolah usahanya, akan selalu siap untuk menanggapi setiap keluhan atau komplain dari pelanggannya, dan siap menerima semua masukan. Selain itu restoran juga membuat konsumen merasa nyaman selama berada di dalam lingkungan restoran, karyawannya juga memiliki kecapakan dan pengetahuan tentang menu makan yang dijual. Pegawai selalu berkomunikasi kepada konsumem melayani konsumen dengan sepenuh hati, pelanggan yang puas kemungkinan besar akan menjadi pelanggan tetap yang setia dan bahkan mungkin merujuk orang lain untuk datang berkunjung ke restoran tersebut, istilahnya pengenalan restoran dari mulut ke mulut melalui konsumen

SARAN

Bagi restoran sensorium bali agar standar pelayanannya selalu konsisten baik makanan dan minuman yang akan di jual untuk tetap bisa bertahan dalam persaingan bisnis dengan tetangga. Restoran sensorium bali harus bisa bersaing sehat dengan restoran lain yang sekarang sudah menjamur di daerah canggu, batu mejan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Nia Suryani dan Neti Erlina. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
- Antonius Along. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Vol. 6. No. 1.
- D Fitrianti, N Sonani , (2021) ,Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, •, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARIWISATA
- Ginting, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI)
- Hamdi, A., & Thamrin, T. (2022). The effect of brand image and service quality on repurchase intention, mediated by consumer destinations of Tangkelek distro in Bukittinggi City. *Marketing Management. Studies*, 2(1), 36-47.
- Hariatama, F. (2021) 'Analisis SWOT Terhadap Pelaksanaan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pada Lembaga Pendidikan Prima Mandiri Utama Palangka Raya', *Edunomics Journal*, 2(1), pp. 1-12
- Hariatama, Fendy. (2021). Analisis SWOT Terhadap Pelaksanaan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pada Lembaga Pendidikan Prima Mandiri Utama Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 2(1): 1-12.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Kepuasan Pelanggan Bree Clean. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 4(2).
- Purnomo, S. (2022). Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya. Terhadap Penjualan Online Repurchase in Lazada Indonesia di Kota Semarang. *Ekonomi, Keuangan. Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(3), 616-620.
- Putra, P., & A. (2021). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction On Pt. Bank Bukopin. Kabupaten Sidrap, Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 8(2), 91-98.