



Pengaruh Kualitas Pelayanan di Restoran Sinar Alam 1 Bogor

Benedict Carlo Bagya Setiawan¹, Nila Rifai²

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Email : bencarlo1224@gmail.com¹, nilastpbogor@gmail.com²

Article Info

Article history:

Received July 16, 2025

Revised September 22, 2025

Accepted September 29, 2025

Keywords:

Guest Satisfaction, Restaurant, Service Quality, SERVQUAL

ABSTRACT

Sinar Alam 1 Restaurant as one of the culinary industry players strives to provide the best service to its guests. However, in practice, there are often complaints related to late serving of food. Therefore, this study aims to determine the extent to which service quality influences guest satisfaction at Sinar Alam 1 Restaurant, Puncak Bogor. In the service industry such as restaurants, service quality is one of the main factors that determine the level of customer satisfaction. Good service can form positive perceptions, increase customer loyalty, and become a competitive advantage in the midst of increasingly tight business competition. This study uses a quantitative approach with a data collection instrument in the form of a questionnaire distributed to restaurant customers. Measurement of service quality is based on five dimensions of SERVQUAL, namely tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). Based on the results of the research that has been conducted, it can be concluded that the quality of service provided by Sinar Alam 1 Restaurant is generally in the good category.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received July 16, 2025

Revised September 22, 2025

Accepted September 29, 2025

Kata Kunci :

Kepuasan Tamu, Kualitas Pelayanan, Restoran, SERVQUAL

ABSTRAK

Restoran Sinar Alam 1 sebagai salah satu pelaku industri kuliner berupaya memberikan layanan terbaik kepada tamunya. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang terdapat keluhan terkait keterlambatan penyajian makanan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Restoran Sinar Alam 1 Puncak Bogor. Dalam industri jasa seperti restoran, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat membentuk persepsi positif, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menjadi keunggulan bersaing di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan restoran. Pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Sinar Alam 1 secara umum berada pada kategori baik.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.





Corresponding Author:

Benedict Carlo Bagya Setiawan
 Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor
 E-mail: bencarlo1224@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam industri restoran, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tamu. Pelanggan tidak hanya menilai restoran berdasarkan cita rasa makanan, tetapi juga dari pengalaman layanan yang diberikan. Aspek seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan tempat makan berkontribusi besar dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Industri kuliner di Kota Bogor telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir, mencerminkan pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan makanan dan minuman. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bogor menunjukkan bahwa jumlah rumah makan atau restoran di kota ini terus meningkat. Pada tahun 2021, terdapat 1.011 rumah makan/restoran, yang meningkat menjadi 1.118 pada tahun 2022, dan mencapai 1.207 pada tahun 2023. Pertumbuhan jumlah restoran ini menciptakan persaingan yang semakin ketat di sektor kuliner Kota Bogor.

Restoran Sinar Alam 1 sebagai salah satu pelaku industri kuliner berupaya memberikan layanan terbaik kepada tamunya. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang terdapat keluhan terkait keterlambatan penyajian makanan, kurangnya responsivitas staf, atau ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dan realitas pelayanan. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan potensi mereka untuk kembali mengunjungi restoran. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayan yang tidak cukup responsif seperti yang terlihat dalam bukti gambar dibawah ini:



Sumber: Google Maps, 2025

Gambar 1. Ulasan Buruk oleh Tamu Sinar Alam 1

Masalah-masalah tersebut berpotensi mengurangi tingkat kepuasan tamu dan berdampak pada reputasi Restoran Sinar Alam 1 di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Sinar Alam 1.

Kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas, reputasi, dan profitabilitas restoran. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Sinar Alam. Dengan memahami faktor-



faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu, restoran dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanannya dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

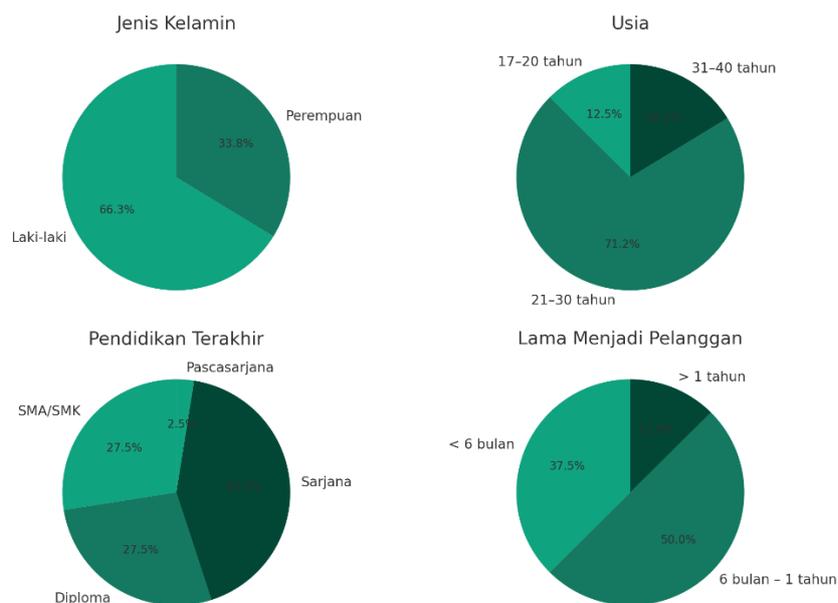
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik deskriptif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Sinar Alam 1 Puncak, Bogor. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah berkunjung minimal sekali dalam tiga bulan terakhir, dengan teknik *purposive sampling* dan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh minimal 80 responden. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, menggunakan skala Likert 1–5. Selain kuesioner, dilakukan juga observasi langsung di lokasi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, termasuk perhitungan nilai rata-rata (mean), median, modus, dan standar deviasi untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas layanan dan kepuasan mereka. Hasil pengukuran disajikan dalam bentuk tabel, grafik pie, serta visualisasi garis kontinum, dan digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling dominan berpengaruh serta area yang perlu ditingkatkan demi peningkatan mutu layanan restoran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 80 responden yang merupakan pelanggan Restoran Sinar Alam 1. Untuk memahami latar belakang responden, dilakukan klasifikasi berdasarkan empat aspek utama, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama menjadi pelanggan. Berikut adalah visualisasi dalam bentuk diagram pie serta interpretasi dari masing-masing karakteristik tersebut:



Gambar 2. Karakteristik Responden



Berdasarkan hasil karakteristik responden yang digambarkan melalui diagram pie, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 53%, menunjukkan dominasi pengunjung pria di Restoran Sinar Alam 1 yang kemungkinan besar berkaitan dengan aktivitas perjalanan atau wisata. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 21–30 tahun (57%), yang mencerminkan kelompok usia produktif dan aktif mencoba pengalaman kuliner. Dilihat dari latar belakang pendidikan, responden terbanyak merupakan lulusan sarjana (34%), menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan memiliki tingkat pendidikan tinggi yang memungkinkan mereka memberikan penilaian secara kritis terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, berdasarkan lama menjadi pelanggan, 40% responden telah menjadi pelanggan selama 6 bulan hingga 1 tahun, menandakan bahwa restoran ini cukup berhasil mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka waktu menengah. Keempat karakteristik ini memberikan gambaran umum bahwa responden yang terlibat memiliki pengalaman dan kapabilitas yang memadai untuk menilai mutu layanan secara objektif.

Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Analisis data dilakukan berdasarkan hasil kuesioner yang disebarikan kepada 80 responden untuk mengukur persepsi terhadap kualitas pelayanan Restoran Sinar Alam 1 Puncak. Kuesioner disusun dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*, serta ditambahkan dua indikator untuk mengukur kepuasan dan loyalitas secara umum. Setiap item pernyataan dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa nilai mean, median, modus, dan simpangan baku (*standard deviation*) untuk menggambarkan persepsi responden secara kuantitatif.

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Restoran Sinar Alam 1

No	Dimensi	Indikator Pernyataan	Mean	Median	Modus	Std. Deviasi
1	<i>Tangibles</i>	Fasilitas fisik tampak bersih dan menarik	3.31	3.00	3	0.880
2	<i>Tangibles</i>	Karyawan tampil rapi dan profesional	3.34	3.00	4	0.899
3	<i>Empathy</i>	Pelayan memberikan layanan sesuai SOP	3.53	4.00	4	0.900
4	<i>Empathy</i>	Masalah ditangani dengan tepat dan konsisten	3.29	3.00	3	0.889
5	<i>Responsiveness</i>	Pelayan cepat tanggap terhadap permintaan	3.34	3.00	4	0.941
6	<i>Responsiveness</i>	Pelayan mudah dihubungi dan siap membantu	3.46	3.00	3	0.856
7	<i>Reliability</i>	Pelayan memiliki pengetahuan yang memadai	3.48	3.00	4	0.779
8	<i>Reliability</i>	Pelayan memahami kebutuhan pelanggan	3.56	4.00	4	0.869



No	Dimensi	Indikator Pernyataan	Mean	Median	Modus	Std. Deviasi
9	<i>Assurance</i>	Pelayan bersikap sopan dan menghargai pelanggan	3.49	4.00	4	0.900
10	<i>Assurance</i>	Saya merasa diperhatikan secara personal oleh karyawan	3.55	4.00	4	0.761
11	<i>Reliability</i>	Kualitas pelayanan secara umum sesuai harapan	3.65	4.00	4	0.887
12	<i>Responsiveness</i>	Keinginan untuk kembali berkunjung	3.50	3.50	3	0.941

1) Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangibles* terdiri atas dua indikator utama, yaitu “Fasilitas fisik restoran tampak bersih dan menarik” dengan nilai mean 3.31 dan “Karyawan tampil rapi dan profesional” dengan mean 3.34. Kedua indikator ini berada di kategori “setuju” namun mendekati batas bawah, menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap aspek visual dan fisik restoran masih tergolong moderat. Nilai median dan modus yang berada pada angka 3 dan 4 mencerminkan keberagaman tanggapan, sedangkan simpangan baku sekitar 0.88–0.89 menunjukkan adanya variasi sedang dalam jawaban responden. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian pelanggan mungkin mengalami kondisi kebersihan atau penampilan staf yang tidak konsisten, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada standar visual dan profesionalitas yang ditampilkan oleh restoran.

2) Dimensi *Empathy*

Empati sebagai dimensi yang menilai perhatian personal dan kepedulian staf terdiri dari dua indikator: “Pelayan memberikan layanan sesuai SOP” (mean 3.53) dan “Masalah ditangani dengan tepat dan konsisten” (mean 3.29). Indikator pertama menunjukkan skor yang cukup tinggi dan telah melampaui ambang kategori “setuju”, menunjukkan bahwa pelanggan merasa pelayan cukup patuh terhadap prosedur operasional standar. Sebaliknya, indikator kedua memperoleh nilai yang lebih rendah dan menjadi salah satu skor terendah dari seluruh dimensi, yang mengindikasikan bahwa aspek konsistensi dalam penanganan keluhan masih menjadi titik lemah. Simpangan baku sebesar 0.889 memperkuat bahwa persepsi pelanggan sangat bervariasi pada indikator ini. Secara umum, meskipun pelayanan dirasa sesuai SOP, pengalaman dalam penyelesaian masalah belum sepenuhnya memuaskan.

3) Dimensi *Responsiveness*

Tingkat daya tanggap staf dinilai melalui dua indikator, yaitu “Pelayan cepat tanggap terhadap permintaan” (mean 3.34) dan “Pelayan mudah dihubungi dan siap membantu” (mean 3.46). Keduanya berada pada rentang kategori “setuju”, namun belum menunjukkan kecenderungan yang kuat menuju kategori “sangat setuju”. Ini menandakan bahwa meskipun sebagian besar pelanggan merasakan adanya upaya dari staf untuk merespons kebutuhan, masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam kecepatan layanan. Nilai simpangan baku tertinggi muncul pada indikator ini, yaitu 0.941, menunjukkan bahwa sebagian pelanggan mungkin



mengalami keterlambatan atau kesulitan dalam memperoleh bantuan dari staf, khususnya pada saat jam-jam sibuk.

4) Dimensi *Reliability*

Dimensi ini terdiri atas tiga indikator dan memperoleh nilai tertinggi secara keseluruhan. Indikator “Pelayan memiliki pengetahuan yang memadai” memperoleh mean 3.48, “Pelayan memahami kebutuhan pelanggan” memperoleh 3.56, dan “Kualitas pelayanan sesuai harapan pelanggan” mencetak nilai tertinggi sebesar 3.65. Median dan modus seluruhnya mencapai nilai 4, yang mencerminkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan yang diberikan. Simpangan baku pada ketiga indikator juga cenderung lebih rendah (sekitar 0.77–0.88), menandakan konsistensi persepsi pelanggan terhadap keandalan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai staf restoran kompeten, mampu mengenali kebutuhan pelanggan, dan memberikan layanan yang sesuai ekspektasi secara konsisten.

5) Dimensi *Assurance*

Aspek jaminan layanan mencakup dua indikator: “Pelayan bersikap sopan dan menghargai pelanggan” (mean 3.49) dan “Saya merasa diperhatikan secara personal oleh karyawan” (mean 3.55). Kedua indikator menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup nyaman dan aman dalam interaksi dengan staf. Tingginya nilai median dan modus (masing-masing 4) serta simpangan baku yang rendah (khususnya 0.761 pada indikator perhatian personal) mengindikasikan bahwa dimensi ini memberikan kesan positif yang relatif merata di antara pelanggan. Artinya, staf mampu memberikan rasa hormat, sopan santun, serta pendekatan yang membangun kenyamanan emosional bagi tamu.

6) Indikator Kepuasan dan Loyalitas

Untuk mengukur persepsi pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan dan loyalitas, digunakan dua indikator tambahan. Pernyataan “Kualitas pelayanan secara umum sesuai harapan” mencetak mean 3.65, merupakan nilai tertinggi dalam seluruh temuan, menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan puas dengan layanan yang diterima secara keseluruhan. Sedangkan pernyataan “Keinginan untuk kembali berkunjung” memperoleh mean 3.50, yang menandakan bahwa loyalitas pelanggan cenderung tinggi namun masih dapat ditingkatkan. Nilai modus 3 menunjukkan bahwa masih ada sebagian pelanggan yang bersikap netral atau ragu untuk kembali, sehingga restoran perlu memperkuat pengalaman pelanggan agar tercipta loyalitas yang lebih kuat.

Tabel 1 menyajikan hasil statistik deskriptif dari 12 pernyataan yang terdiri dari aspek pelayanan restoran, mulai dari kebersihan, kerapian karyawan, sikap pelayan, hingga kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penjelasan Umum:

A. Seluruh indikator memiliki skala penilaian dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).



- B. Nilai mean berkisar antara 3.29 hingga 3.65, yang menunjukkan bahwa persepsi responden secara umum berada pada kategori “Setuju” dan menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik.
- C. Nilai standar deviasi berkisar antara 0.761 hingga 0.941, yang menandakan adanya variasi sedang antar jawaban responden, namun masih tergolong stabil.

Indikator Tertinggi dan Terendah:

- A. Mean Tertinggi: “*Apakah kualitas pelayanan restoran secara umum sudah sesuai dengan harapan anda?*” (3.65) — menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan pelayanan secara keseluruhan.
- B. Mean Terendah: “*Masalah ditangani dengan tepat dan konsisten*” (3.29) — ini menjadi perhatian karena menunjukkan masih adanya kekurangan dalam aspek penanganan keluhan dan konsistensi pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Restoran Sinar Alam 1 Puncak dinilai cukup baik oleh para tamu. Rata-rata semua indikator berada di atas nilai 3.29, menunjukkan kecenderungan tamu untuk memberikan penilaian yang positif terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan bahwa restoran telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, terutama dalam aspek sikap pelayan, pengetahuan staf, dan perhatian personal.

Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penanganan masalah secara tepat dan konsisten, yang memiliki nilai terendah di antara seluruh indikator. Meskipun tidak menunjukkan penilaian negatif, skor ini memberikan sinyal bahwa ada peluang untuk melakukan perbaikan agar pelayanan menjadi lebih optimal. Dengan demikian, hasil statistik deskriptif ini memberikan gambaran menyeluruh tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan restoran, dan dapat menjadi dasar perumusan strategi perbaikan layanan yang lebih terarah ke depannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Sinar Alam 1 secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari tanggapan mayoritas responden yang menilai positif aspek-aspek pelayanan seperti kebersihan restoran, kerapian dan penampilan karyawan, ketepatan penyajian makanan, serta sikap ramah dari para staf. Responden merasakan bahwa pelayanan yang mereka terima memenuhi ekspektasi dasar dalam kunjungan ke restoran. Selanjutnya, dari hasil analisis statistik, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan tamu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat membentuk kesan positif dan mendorong tamu untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan restoran kepada orang lain. Adapun dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), ditemukan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan tamu. Hal ini berarti bahwa kepercayaan tamu terhadap kemampuan restoran dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat waktu menjadi penentu utama bagi kepuasan mereka. Dengan demikian,



dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan menjadi faktor paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Tamu merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai harapan dan dilakukan dengan konsisten. Fakta ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Restoran Sinar Alam 1 memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman positif bagi pelanggan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh merupakan langkah strategis dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tamu.

DAFTAR RUJUKAN

- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>
- Inten, I. A., Utami, S., & Jatra, I. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. 4(7).
- Made Mentari Saraswati, & Fordianus Kelvin Jebarut. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji McDonald's Denpasar*.
- Maulidia Putri, & Yuke Permata Lisna. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo Padang. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(4), 105–111. <https://doi.org/10.54066/jikma.v2i4.2315>
- Niken Nanincova Bisnis, M., Manajemen, S., Bisnis, F., Ekonomi, D., Kristen, U., & Jl, P. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro* (Vol. 7, Issue 2).
- Prihatini Ishak, R., Siti Nur Azizah, dan, Studi, P. D., Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor Jl Curug Mekar No, P., & Artikel, I. (2022). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Whiz Prime Hotel Malang. *Bogor Hospitality Journal*, 6(1). <http://ojs.stpbogor.ac.id>
- Ririn Marisca Hasibuan. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan*.
- Sampelan, A. G., Oroh, S. G., & Moniharapon, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan. In *Kualitas... 170 Jurnal EMBA* (Vol. 3, Issue 3).
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., Program, O. W., Ilmu, S., & Bisnis, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado* (Vol. 3, Issue 1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.



Halimah, M. A. dan Yanti, R. D. (2020). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto*. Jurnal Ecoment Global, 5(1), hlmn. 70–79. DOI: 10.35908/jeg.v5i1.916