



Kualitas Pelayanan Di Hotel Bunda Bukittinggi Ditinjau Dari Segi Sumber Daya Manusia (SDM), Manajemen Dan Fasilitas

Rika Rika

Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Haji Agus Salim Bukittinggi

Heliyani Heliyani

Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Haji Agus Salim Bukittinggi

Korespodensi Penulis: Rika@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the quality of service at the Bunda Bukittinggi hotel in terms of Human Resources, Facilities and Management. The total population in this study were all employees at the Bunda Bukittinggi Hotel, both contract employees and permanent employees, totaling 31 employees. Then the sample in this study is the entire population using the census method, which means that the entire population is sampled. Then test the research instrument with the validity test and reliability test. Before carrying out the multiple linear regression test, a classic assumption test was carried out with tests for normality, linearity, multicollinearity and so on. From the results of multiple linear regression tests, it was found that the human resource variable had a positive and significant influence on the Quality of Service at the Bunda Bukittinggi Hotel. The second variable is that management has a positive and significant influence on the Quality of Service at the Bunda Bukittinggi Hotel. The third variable, namely facilities, has a positive and significant influence on the Quality of Service at the Bunda Bukittinggi Hotel, both partially and simultaneously, which has a positive and significant influence so that all the hypotheses proposed can be accepted.*

Keywords: *Quality of service, human resources, management and facilities.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan di hotel Bunda Bukittinggi ditinjau dari segi Sumber Daya Manusia, Fasilitas dan Manajemen. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi baik karyawan kontrak maupun karyawan tetap yang berjumlah sebanyak 31 orang karyawan. Kemudian yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi dengan menggunakan metode sensus yang artinya seluruh jumlah populasi menjadi sampel. Kemudian dilakukan uji instrument penelitian dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Sebelum dilakukan uji regresi linear berganda dilakukan uji asumsi klasik dengan uji normalitas, linearitas, multikolinearitas dan seterusnya. Dari hasil uji regresi linear berganda diperoleh hasilnya bahwa variable sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi. Variable kedua yaitu manajemen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi. Variable ketiga yaitu fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi baik secara parsial maupun secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan sehingga semua hipotesa yang di ajukan dapat diterima.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, SDM, Manajemen dan Fasilitas.*

LATAR BELAKANG

Minimnya SDM profesional masih menjadi salah satu masalah utama yang dihadapi industri perhotelan. Selain SDM pariwisata kebanyakan hanya lulusan SMA, D3 atau D4. Mereka juga harus memiliki banyak sertifikasi untuk mengisi posisi-posisi tertentu, yang menjadi masalah adalah mencari tenaga ahli yang terbaik. Dengan sertifikat tersebut, biasanya lebih mudah mendapatkan pekerjaan. Junaedy (2019) Ketua Gabungan Industri Pariwisata Indonesia, mengatakan, di dunia pariwisata, hal pertama yang harus disiapkan adalah SDM profesionalnya, setelahnya baru infrastruktur dan lain-lain.

Untuk industri perhotelan, SDM-nya bisa melalui pendidikan vokasi. Akademi vokasi ini dilakukan 30 persen belajar di kampus dan 70 persen belajar di industri sehingga apabila memiliki sertifikasi di industri nantinya mereka akan jauh lebih siap bersaing. Masalah-masalah yang sering terjadi di bidang perhotelan yaitu masalah yang berhubungan dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang kurang baik saat bekerja, serta seringnya terjadi konflik antar departemen Junaedy (2019). Masalah-masalah ini bila tidak diselesaikan secepatnya, maka akan memberikan efek negatif yang jauh lebih besar. *Skills, knowledge, attitude* yang bermasalah akan berdampak langsung kepada customer hotel. Sedangkan konflik antar departemen akan mengakibatkan tingginya turnover karyawan karena ketidak harmonisan hubungan antar karyawan.

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. Room *Section* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* hotel secara keseluruhan. Oleh sebab itu, kamar yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya. Biasanya, tamu hotel menghabiskan paling tidak sepertiga dari waktu mereka untuk tinggal di kamar mereka. Kebersihan, fasilitas kamar yang berfungsi dengan baik, dan linen yang digunakan menjadi fokus utama dari Housekeeping department, khususnya *room section* (S. Medlik, 2000).

Pada trend pengelolaan hotel yang senantiasa dinamis sesuai dengan keinginan pasar, faktor kebersihan kamar tidur tamu menjadi kegiatan pokok di dalam penyelenggaraan hotel. Di dalam prinsip pengelolaan hotel atau akomodasi, memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang berkualitas, terselenggaranya perusahaan hotel yang bertanggung jawab dengan memberikan perlindungan atas kepentingan konsumen, masyarakat dan lingkungannya (Sulastiyono, 1999). Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen seperti kolam renang, view yang indah, tidak bising dan memiliki lapangan parkir yang luas. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah dihotel tersebut. Tetapi di hotel Bunda semua itu tidak akan didapatkan sehingga hal ini merupakan fenomena dibidang fasilitas di hotel Bunda ini.

Mengelola bidang perhotelan memang memerlukan kiat-kiat dan strategi tersendiri, itu semua sangat bergantung pada banyak faktor misalnya: tingkatan/level atau klasifikasi hotel, jumlah kamar, fasilitas pendukung yang dimiliki oleh setiap departemen yang ada dalam sebuah hotel, yang semua operasionalnya terkait dengan target maupun segmentasi pasar sehingga seluruh komponen yang tercakup dalam ruang lingkup kerja dapat secara fokus mendukung/sejalan dengan visi dan misi yang dimiliki oleh perusahaan perhotelan. Pada umumnya masalah yang ada di setiap hotel di seluruh Indonesia tidak jauh berbeda yaitu masalah SDM yang kurang siap pakai baik dari segi skill maupun pendidikannya. Sementara di hotel Bunda belum ada sedikit pun yang tersentuh masalah SDM nya sehingga pelayanan yang di peroleh tamu juga kurang maksimal, tingkat kunjungan selama lima tahun terakhir yang selalu menurun.

Adapun yang menjadi fenomena di hotel Bunda antara lain: Adapun yang menjadi fenomena di hotel Bunda antara lain: (1) Sumber Daya Manusianya disetiap departemen yang tidak sesuai dengan keahlian atau lulusan karyawan (2) tidak adanya peningkatan atau penambahan fasilitas.(3). Kurangnya keahlian karyawan front office dibidang bahasa asing.(4) kekurangan karyawan disebuah departemen karena dipindahkan kedepartemen lain tanpa ada pengganti. Menurut Kotler (2013) bahwa Kualitas Pelayanan (*service*) sebagai suatu tindakan atau kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.

Sumber daya manusia menurut (Sumarsono, 2011) adalah usaha kerja yang bermanfaat bagi kelangsungan produksi dan manusia yang memiliki kemampuan memberikan jasa.

Pendapat lain disampaikan oleh Arikunto (2008) bahwa fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Tidak jauh berbeda dengan pendapat yang sebelumnya bahwa fasilitas untuk memberikan kemudahan dan kelancaran usaha. Pengertian manajemen adalah usur yang rangkaiananya dibuat untuk menggerakkan para pegawai dan mengarahkan semua fasilitas kerja supaya tujuan dapat tercapai. Proses yang berbeda atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dengan cara memanfaatkan ilmu atau seni untuk pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan

sebelumnya. Merupakan proses yang merencanakan, mengorganisasikan, dan mengontrol sumber daya agar mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Efektif disini diartikan tujuan bisa dicapai sesuai perencanaan, sedangkan efisien yaitu tugas yang dikerjakan secara benar, terorganisir, dan sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan (Swasta, 2008). Berdasarkan fenomena diatas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Di Hotel Bunda Bukittinggi Ditinjau Dari Segi Sumber Daya Manusia (Sdm), Manajemen Dan Fasilitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada semua karyawan Bunda Hotel sebanyak sebanyak 31 orang dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: SDM (X1), Manajemen (X2), dan Fasilitas (X3) terhadap variabel terikatnya yaitu Pelayanan (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi

X₁ = SDM

X₂ = Manajemen

X₃ = Fasilitas

e = error / variabel pengganggu

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2016). Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kinerja karyawan) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji ini digunakan untuk menguji keberartian pengaruh dari seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesa ini dirumuskan sebagai berikut:

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel independen (X₁, X₂ dan X₃) terhadap variabel dependen (Y).

Nilai F-hitung dapat dicari dengan rumus:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (N - k)}$$

Dimana:

K = jumlah variabel

N = banyaknya sampel

R = koefisien korelasi

Jika F-hitung > F-tabel (a, k-1, n-1), maka H₀ ditolak; dan

Jika F-hitung < F-tabel (a, k-1, n-k), maka H₀ diterima.

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Setelah diperoleh perhitungan, kemudian F hitung dikonsultasikan dengan F tabel pada taraf signifikansi 5%. Apabila harga F hitung \geq harga F tabel berarti seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila Fhitung < Ftabel berarti seluruh variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji t

Menguji koefisien garis regresi digunakan uji statistik t. Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta tiap variabel independen akan berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji keberartian koefisien (b_i) dilakukan dengan statistik-t. Hal ini digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Adapaun hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ dan

$H_i \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen X_i terhadap variabel dependen (Y).

Nilai t-hitung dapat dicari dengan rumus

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien regresi } (b_i)}{\text{Standar Error } b_i}$$

Jika t-hitung > t-tabel (α , n-k-1), maka H_0 ditolak; dan

Jika t-hitung < t-tabel (α , n-k-1), maka H_0 diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dimulai dengan menguji validitas dan reabilitas, memberikan deskripsi variabel-variabel penelitian, setelah itu dilanjutkan dengan pengujian hiootesis dan mencari besar pengaruh variabel-variabel penelitian tersebut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi dan sekaligus dalam rangka membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Persamaan regresi linear berganda berguna untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan pendekatan *Ordinary Least Square* (OLS). Hasil analisa regresi liner berganda dapat dijelaskan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.693	6.515		2.255	.037
Sumber Daya Manusia (X1)	.656	.130	.581	3.428	.004
Manajemen (X2)	.488	.114	.544	2.773	.009
Fasilitas (X3)	.499	.137	.669	3.634	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Kemudian nilai koefisien regresi masing – masing variabel diatas dapat disubstitusikan ke dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 14,693 + 0,656 X_1 + 0,488 X_2 + 0,499 X_3$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi untuk masing-masing variabel, nilai konstanta sebesar 14,693 satuan hasil ini menunjukkan bahwa apabila sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas nilainya nol maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi sudah ada sebesar 14,693 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Kemudian nilai koefisien regresi sumber daya manusia (X_1) adalah sebesar 0,656 satuan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, artinya apabila sumber daya manusia ditingkatkan sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi juga akan meningkat sebesar 0,656 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Kemudian koefisien regresi manajemen (X_2) adalah sebesar 0,488 satuan artinya berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, apabila manajemen ditingkatkan satu satuan maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi juga akan meningkat sebesar 0,488 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Kemudian koefisien regresi fasilitas (X_3) adalah sebesar 0,499 satuan artinya berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, apabila fasilitas ditingkatkan satu satuan maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi juga akan meningkat sebesar 0,499 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Pengujian Hipotesis (Uji T)

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 1 diatas pengujian hipotesis secara parsial. Dari hasil uji t pada tabel 4.20 di atas dapat di jelaskan bahwa dari variabel independen yang di uji dengan uji t terlihat nilainya sebesar 3,428 t hitung sedangkan t tabel 1,986 artinya t hitung > t tabel sehingga dapat dikatakan sumber daya manusia (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, begitu juga jika dilihat dari tingkat signifikan bahwa nilai signifikansi dari variabel sumber daya manusia sebesar 0,004 artinya lebih kecil dari tingkat signifikansi yang di tetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan diduga sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi dalam penelitian ini dapat diterima dengan tingkat kepercayaan 95%.

Kemudian variabel kedua dengan nilai t hitung yaitu sebesar 2,773 sedangkan t tabel 1,986 artinya t hitung > t tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variable manajemen (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, jika dilihat dari tingkat signifikansi dari variabel manajemen (X_2) yaitu sebesar 0,009 artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan diduga manajemen berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi dapat diterima dengan tingkat kepercayaan 95%.

Kemudian variabel ketiga dengan nilai t hitung yaitu sebesar 3,634 satuan sedangkan t tabel 1,986 artinya t hitung > t tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variable fasilitas (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, jika dilihat dari tingkat signifikansi dari variabel fasilitas (X_3) yaitu sebesar 0,002 artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan diduga fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi dapat diterima dengan tingkat kepercayaan 95%.

Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Bersama-Sama)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama - sama diuji dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan regresi secara bersama - sama diperlihatkan pada Tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Hasil Uji F Simultan
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.117	3	14.039	4.522	.016 ^a
	Residual	55.883	18	3.105		
	Total	98.000	21			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Manajemen (X2), Sumber Daya Manusia (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan data

Berdasarkan keterangan tabel 2 diatas dari hasil uji signifikan F didapat nilai signifikansi 0,016 dan F hitung 4,522 sedangkan F tabel sebesar 4,100 ini berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, karena nilai f hitung > dari f tabel begitu juga dengan nilai signifikansinya < 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi (Y). Oleh karena itu hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa diduga sumber daya manusia, manajemen dan disiplin secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi dapat diterima.

Koefisien Determinan

Koefisien determinan digunakan untuk melihat kontribusi dari variabel yang penulis teliti secara keseluruhan terhadap variabel terikat, dan dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3.Uji Koefisien Determinan
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.656 ^a	.630	.635	1.76199	1.837

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Manajemen (X2), Sumber Daya Manusia (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan data

Dari hasil uji Koefisien Determinan diperoleh nilai R² sebesar 0,630 artinya kontribusi dari variabel sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi adalah sebesar 63 % artinya sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas dapat dijelaskan sebesar 63 % terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi sedangkan sisanya 37 % lagi dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang penulis lakukan ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Sumber Daya Manusia, berpengaruh terhadap Optimisasi Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi. Kemudian manajemen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Optimisasi Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi. Terakhir Fasilitas di Hotel Bunda Bukittinggi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Optimisasi Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi artinya semakin baik fasilitas yang disediakan oleh pihak Hotel Bunda Bukittinggi maka kualitas pelayanan yang diterima pengunjung juga akan semakin meningkat. Berdasarkan kesimpulan maka dapat disarankan bahwa Perlu adanya pelatihan dalam bidang peningkatan kemampuan berbahasa asing bagi Sumber Daya Manusia yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi guna memperlancar komunikasi agar tidak terjadi kesimpangan siuran bahkan kesalah pahaman antara tamu dan pihak hotel. Kemudian Manajemen yang ada juga perlu ditingkatkan lagi dengan menempatkan karyawan yang ada di hotel sesuai dengan skill dan bidangnya masing-masing sehingga para karyawan tidak merangkap dalam bekerja demi untuk memperoleh kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *staff receptionist* pada Hotel Bunda Bukittinggi agar tamu selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan terakhir Kurangnya fasilitas di Hotel maupun Kamar Hotel Bunda Bukittinggi seperti lahan parkir, fasilitas AC dan kerusakan yang lainnya sering menjadi kendala yang dihadapi *receptionist* dalam meningkatkan pelayanan tamu sehingga hal tersebut menjadi komplain bagi tamu dan ini juga harus diperhatikan pihak pimpinan hotel Bunda Bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2008. "Evaluasi Program Pendidikan." *PT Bumi Aksara*.
- Aryani, D. W. I. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *17*, 114–126.
- Amelia, D., Murni, I., Putri, A., Badri, J., & Johan, H. (2019). A Study of Clothing Industry Competitiveness with Porter's Five Force Approach in Kabupaten Agam Central Industry (A Preliminary Study of Ampek Angkek, Banuhampu, Sungai Puar). *KnE Social Sciences*, 169-185.
- Bali: Sebuah Kajian Komparatis, *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 12, No.2, Hal.122-133.
- Bowen, J.T. and Chen, S.L. (2001), The relationship between customer loyalty and customer satisfaction"", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13 No. 5, pp. 213-217.
- Dwi Wahyu Pril Ranto (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta, 15–32.
- Ghozali, I. 2008. Model Persmaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hayati, R., Izmuddin, I., & Putri, A. (2019). Pengaruh Religiusitas Dan Budaya Terhadap Prilaku Konsumen Muslim Dalam Membeli Makanan Kafe. *ekonomika syariah: Journal Of Economic Studies*, 3(1), 72-84.
- Heliyani, H., & Julianto, H. H. (2019). Analisis Keputusan Investasi Saham Berdasarkan Penilaian Harga Saham Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, 22(2), 128-144.
- Kasmir. 2002. Dasar-dasar Perbankan. Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir. 2007. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi 6. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2007. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks
- Layanan, P. K., Dan, C., Terhadap, K., & Nasabah, L. (2013). *Management Analysis Journal*, 1(2).
- Loekito, A. R., & Hukama, L. D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Laboratorium Klinik (Studi Kasus Laboratorium Klinik X Jakarta), *1(4)*, 265–270.

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt . Sucofindo, *1*(2), 86–97.
- Mugiono (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pembeli) di pasar kota malang., *13*(4), 552–568.
- Merianti, L., Amelia, D., Srywayuni, A., & Yuliane, S. A. (2019, August). Stories Of Mothers With Intellectual Disability Children In West Sumatera, Indonesia. In *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Health* (No. 4, pp. 343-351.
- Naim, M. A., Rimawan, E., & Mahmud, A. P. (2019). Relayout Production Facility of PC. Spun Pile Using Systematic Layout Planning in ABC Factory.
- Noviyanti, I. (2018). Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri J Imf (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma) , Vol . 1 , No . 2 , Februari 2018 J IMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma) , Vol . 1 , No . 2 , Februari 2018, *1*(1), 21–32.
- Nur, D., Putra, M. I., Satria, R., Jomi, H., & Putri, A. (2019). The Effect Of Work Ethics And Discipline On Performance That Is Intervening By The Commitments Of State Civil Organizations (A Case Study Of Educational Laboratory Staff At Padang State Polytechnic). *International Journal Of Management Excellence (ISSN: 2292-1648)*, *12*(2), 1805-1813.
- Parasuraman, A., Zethaml. V.A., and Berry, L. 1988 SERQUAL: Multiple-item scale or Measuring consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1, pp. 12-40. 101
- Putri, A. A., Ismoyowati, D., & Pamungkas, A. P. (2019, November). Dynamic Modeling Of Marketing Channels To Control The Inventory Of Black Rice In Yogyakarta Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth And Environmental Science* (Vol. 355, No. 1, P. 012054). IOP Publishing.
- Reza Dimas Sigit P, (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung) *Effect On The Quality Of Customer Satisfaction Futsal Field Service User (Case Study In Ifi Futsal Bandung)..*, *11*(2).
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi, *12*, 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. 102
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Wali Nagari Koto Tinggi Kecamatan Baso Kabupaten Agam. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, *3*(02), 102-114.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi. *COSTING: Journal Of Economic, Business And Accounting*, *2*(2), 236-247.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Asset Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, *4*(02), 71-81.
- Tjiptono, F. 2007. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offet.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank, 38–45