

# Pengaruh Penetapan Tarif Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Jasa *Body Repaint* Oja King Desa Bedilan

M Roffi Maulana<sup>1\*</sup>, Kuatno<sup>1</sup>, Vovi Sinta<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Nurul Huda

\* E-mail: roffimm9@gmail.com

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh penetapan tarif dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Body Repaint Oja King di Desa Bedilan, OKU Timur. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Normalitas terpenuhi (Shapiro–Wilk:  $X_1=0,088$ ;  $X_2=0,306$ ;  $Y=0,419>0,05$ ). Uji linearitas menunjukkan hubungan linier (deviation from linearity tarif= $0,846>0,05$ ; kualitas= $0,000$ ; kepuasan= $0,590>0,05$ ; linearity= $0,000$ ). Tidak ada multikolinieritas (tolerance  $X_1=X_2=0,740>0,10$ ; VIF= $1,351<10$ ). Secara parsial, tarif dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (t hitung  $X_1=4,006$ ;  $X_2=3,327 > t$  tabel  $2,035$ ; sig  $X_1=0,000$ ;  $X_2=0,002 <0,05$ ). Secara simultan, keduanya juga signifikan (F hitung= $27,492 > F$  tabel= $4,139$ ; sig= $0,000$ ). Temuan ini menegaskan pentingnya strategi penetapan harga yang kompetitif dan peningkatan mutu layanan untuk mendorong kepuasan serta pertumbuhan berkelanjutan. Pertanyaan riset: (1) bagaimana penetapan tarif dan pelayanan diterapkan; (2) bagaimana tingkat kepuasan pelanggan; (3) seberapa besar pengaruh tarif dan kualitas terhadap kepuasan. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Belitang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatra Selatan. Implikasi manajerialnya meliputi segmentasi pelanggan dan standarisasi prosedur layanan.

**Kata kunci:** Penetapan Tarif Jasa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

This study analyzes the influence of tariff setting and service quality on customer satisfaction in Oja King's Body Repaint services in Bedilan Village, East OKU. The method used is quantitative descriptive. Normality is met (Shapiro–Wilk:  $X_1=0.088$ ;  $X_2=0.306$ ;  $Y=0.419>0.05$ ). The linearity test showed a linear relationship (deviation from linearity rate= $0.846>0.05$ ; quality= $0.000$ ; satisfaction= $0.590>0.05$ ; linearity= $0.000$ ). No multicollinearity (tolerance  $X_1=X_2=0.740>0.10$ ; VIF= $1.351<10$ ). Partially, fare and quality had a significant effect on satisfaction (t count  $X_1=4.006$ ;  $X_2=3.327 > t$  table  $2.035$ ; sig  $X_1=0.000$ ;  $X_2=0.002 <0.05$ ). Simultaneously, both are also significant (F count= $27.492 > F$  table= $4.139$ ; sig= $0.000$ ). These findings underscore the importance of competitive pricing strategies and service quality improvement to drive satisfaction and sustainable growth. Research questions: (1) how tariffs and services are applied; (2) how the customer satisfaction level; (3) how much influence rates and quality have on satisfaction. The research location is in Belitang District, Ogan Komering Ulu Timur Regency, South Sumatra Province. Its managerial implications include customer segmentation and standardization of service procedures.

**Keywords:** Service Tariff Setting, Service Quality, Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan tarif yang bersaing.

Kualitas pelayanan merupakan kesan utama yang diterima oleh konsumen, hal itu juga yang mempengaruhi kepuasan pada konsumen sehingga berkeinginan untuk menggunakan jasa pada perusahaan yang sama dikemudian hari (Rahayu & Nurlaela Wati, 2018). Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa dihargai dan puas dengan hasil kerja yang diberikan. Selain itu, kualitas hasil *body repaint* dari Oja King yang memenuhi harapan pelanggan juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan hasil kerja yang diberikan, mereka kemungkinan besar akan merekomendasikan jasa repaint tersebut kepada orang lain.

Menentukan tarif juga menjadi faktor penting dalam menarik perhatian pelanggan. Dalam buku Akuntansi Menajerial, Halim, dkk (2013:47) dalam Iriyadi, (2018;229) menyatakan Penentuan harga jual produk atau jasa merupakan salah satu jenis pengambilan keputusan manajemen yang penting. Dengan penentuan tarif yang kompetitif dan sesuai dengan nilai yang ditawarkan akan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk memilih jasa repaint tertentu. Jika biaya tarif terlalu tinggi, pelanggan mungkin akan mencari alternatif lain yang lebih terjangkau. Namun, jika biaya tarif terlalu rendah, pelanggan mungkin akan meragukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, menentukan tarif jasa yang tepat dapat meningkatkan daya tarik perusahaan *body repaint* bagi pelanggan.

Dengan menggali pengaruh pendapatan tarif jasa dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada industri jasa *Body Repaint* Oja King di desa Bedilan, pemilik industri dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan bisnis mereka serta mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan mereka. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, menghadapi persaingan yang semakin ketat, dan berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Perusahaan jasa *Body Repaint* Oja King di desa Bedilan merupakan dapat memberikan kepuasan kepada para konsumennya, melalui kegiatan pelayanan jasa yang berkualitas lebih baik dari pesaing. Kegiatan bisnis dari suatu perusahaan akan sukses apabila memperhatikan kepuasan konsumen, karna konsumen yang kecewa akan beralih pada penyediaan jasa lain yaitu pihak pesaing. Kepuasan pelanggan adalah awal menciptakan pelanggan.

Kepuasan konsumen sendiri merupakan respon terhadap ketidak sesuaian

antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian jasa. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi mereka pada suatu perusahaan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Seperti yang sering ditemui dalam kehidupan sehari-hari, seorang konsumen akan membandingkan antara persepsi mereka terhadap pelayanan suatu perusahaan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yang mereka alami.

Pada dasarnya setiap perusahaan mengarahkan tujuannya untuk memperoleh keuntungan yang optimal dan menjalankan oprasi perusahaan secara kontinyu. Namun, di era globalisasi sekarang ini, hal tersebut tidaklah mudah mengingat setiap perusahaan pada tingkat persaingan yang semakin ketat. Hal ini juga dirasakan oleh jasa *Body Repaint* Oja King di Desa Bedilan, meningkatnya intensitas pesaing dan semakin banyaknya bermunculan pesaing menuntut perubahan untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengn cara memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dari pesaing-pesaing mereka.

Melalui penggabungan dari penetapan tarif yang sesuai, dan peningkatan kualitas pelayanan, diharapkan dapat berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Studi mengenai faktor-faktor ini di perusahaan jasa seperti layanan *Body Repaint* Oja King di Desa Bedilan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemilik bisnis untuk meningkatkan pertumbuhan usahanya.

Bedasarkan latar belakang diatas, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti, kemudian mencoba menuangkan ke dalam suatu karya ilmiah dengan judul penelitian “Pengaruh Penetapan Tarif Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Jasa *Body Repaint* Oja King Di Desa Bedilan”.

## **METODE/EKSPERIMEN**

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang berisi penjelasan dan gambaran-gambaran mengenai hal yang diteliti yang diolah dengan data kuantitatif dan dijelaskan dengan metode deskriptif, dengan menggunakan dua variabel, meliputi, tarif jasa dan kualitas pelayanan.

Penelitian mengenai pengaruh penetapan tarif jasa dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan ini dilaksanakan di perusahaan jasa body repaint oja king di Desa Bedilan Kecamatan Belitang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatra Selatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Untuk sampel terdiri dari 33 responden, nilai  $r_{tabel} = 0,344$ . Bila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pertanyaan valid dan apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan tidak valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Hasil Validitas Variabel Penetapan Tarif

No	Keterangan	Butir Soal	Jumlah
1	Valid	1,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,20	17
2	Tidak Valid	2,4,19	3

Lampiran : 4

Dalam uji validitas instrument angket variabel Penetapan Tarif, peneliti mengambil sampel sebanyak 33 responden. Hasil perhitungan validasi instrumen angket dari 20 butir pertanyaan 17 diantaranya dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ , dan terdapat 3 butir pertanyaan yang tidak valid dikarenakan  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ .

Tabel 4.4 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Butir Soal	Jumlah
1	Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,12,13,14,15,16,17,18,19	18
2	Tidak Valid	11,20	2

Lampiran : 4

Dalam uji validitas instrument angket variabel Kualitas Pelayanan, terdapat hasil perhitungan validasi instrumen angket dari 20 butir pertanyaan 18 diantaranya dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ , dan terdapat 2 butir pertanyaan yang tidak valid dikarenakan  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ .

Tabel 4.5 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Keterangan	Butir Soal	Jumlah
1	Valid	1,2,3,4,5,6,9,10,12,13,14,15,16,17,18,19,20	17
2	Tidak Valid	7,8,11	3

Lampiran : 4

Dalam uji validitas instrument angket variabel Kualitas Pelayanan, terdapat hasil perhitungan validasi instrumen angket dari 20 butir pertanyaan 17 diantaranya dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ , dan terdapat 3 butir

pertanyaan yang tidak valid dikarenakan  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari suatu variabel. Butir pertanyaan dalam variabel dikatakan reliabel atau terpercaya apabila jawaban responden adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$ . Adapun hasil uji reliabilitas variabel penetapan tarif, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dibantu menggunakan SPSS 24 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6 Hasil Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	R Tabel	Keterangan
Penetapan Tarif (X1)	0,896	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,880	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,832	0,60	Reliabel

Lampiran : 4

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel antara variabel penetapan tarif, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, ternyata diperoleh nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$ . Dengan demikian, maka hasil uji reabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

## Pembahasan

### 1. Bagaimana Penetapan Tarif Jasa yang Di Terpakkan *Body Repaint* Oja King Di Desa Bedilan.

Pertanyaan pertama dalam penelitian ini mengeksplorasi karakteristik Penetapan Tarif Jasa *Body Repaint* Oja King Di Desa Bedilan. Melalui analisis deskriptif, Penetapan Tarif memperoleh hasil kategori tinggi sebesar 26% kategori rendah 17% dan kategori sedang 57%, maka nilai pada variabel Penetapan Tarif memiliki kategori nilai sedang.

Berdasarkan kategorisasi pada hasil angket sebesar 26% merupakan persepsi pelanggan dalam menilai penetapan tarif kategori tinggi, pada penetapan tarif pelanggan sangat puas dengan tarif yang ditetapkan. Sedangkan kategori rendah sebesar 17%, pelanggan tidak merasa puas dengan tarif yang di tetapkan, dan kategori sedang sebesar 57%, pelanggan merasa puas dengan sistem tarif yang ditetapkan pada Jasa *Body Repaint* Oja King Di Desa Bedilan.

Output terlihat bahwa data hasil uji normalitas pada uji *Shapiro-Wilk* pada variabel Penetapan Tarif  $(0,088) > 0,05$ , maka dinyatakan variabel tersebut bersifat normal, output variabel Penetapan Tarif terlihat bahwa data hasil uji linieritas nilai sig pada *deviation from linearity* sebesar 0,846 dimana  $0,846 > 0,05$ , maka data variabel tersebut bersifat linier.

## 2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Pada Jasa *Body Repaint* Oja King Didesa Bedilan

Pertanyaan kedua membahas Kualitas Pelayanan Pada Jasa *Body Repaint* Oja King Didesa Bedilan. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai rata-rata Kualitas Pelayanan yang diperoleh, Kualitas Pelayanan memperoleh hasil kategori tinggi sebesar 14% kategori rendah 17% dan kategori sedang 69%, maka nilai pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki kategori nilai sedang.

Berdasarkan kategorisasi pada hasil angket sebesar 14% merupakan persepsi pelanggan dalam menilai Kualitas Pelayanan kategori tinggi, atau pelanggan sangat puas dengan Kualitas Pelayanan yang ditetapkan. Sedangkan kategori rendah sebesar 17%, pelanggan merasa tidak puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan, dan kategori sedang sebesar 69%, pelanggan merasa puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan pada Jasa *Body Repaint* Oja King Di Desa Bedilan.

Output terlihat bahwa data hasil uji normalitas pada uji *Shapiro-Wilk* pada Variabel Kualitas Pelayanan  $0,306 > 0,05$ , maka dinyatakan variabel tersebut bersifat normal, output Variabel Kualitas Pelayanan terlihat bahwa data hasil uji linieritas nilai sig pada *deviation from linearity* sebesar  $0,590$  dimana  $0,590 > 0,05$ , maka data variabel tersebut bersifat linier.

## 3. Apakah terdapat tingkat kepuasan pelanggan dari penetapan tarif jasa dan kualitas pelayanan yang diberikan pada *Body Repaint* Oja King Di Desa Bedilan

Pertanyaan ketiga membahas Kepuasan Pelanggan Pada Jasa *Body Repaint* Oja King Didesa Bedilan. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai rata-rata Kepuasan Pelanggan yang diperoleh, Kepuasan Pelanggan memperoleh hasil kategori tinggi sebesar 23% kategori rendah 17% dan kategori sedang 60%, maka nilai pada variabel Kepuasan Pelanggan memiliki kategori nilai sedang.

Berdasarkan kategorisasi pada hasil angket sebesar 23% merupakan persepsi pelanggan dalam menilai Kepuasan Pelanggan kategori tinggi, atau pelanggan sangat puas dengan Kepuasan Pelanggan yang ditetapkan. Sedangkan kategori rendah sebesar 17%, pelanggan merasa tidak puas dengan Kepuasan Pelanggan yang diberikan, dan kategori sedang sebesar 60%, pelanggan merasa puas dengan Kepuasan Pelanggan yang diberikan pada Jasa *Body Repaint* Oja King Di Desa Bedilan.

Output terlihat bahwa data hasil uji normalitas pada uji *Shapiro-Wilk* pada Variabel Kepuasan Pelanggan  $0,419 > 0,05$ , maka dinyatakan variabel tersebut bersifat normal, terlihat bahwa data hasil uji linieritas nilai sig pada *deviation from linearity* penetapan tarif (X1) sebesar  $0,846 > 0,05$  dan data hasil uji linieritas nilai sig pada *deviation from linearity* Kualitas Pelayanan (X2)  $0,590 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel Penetapan Tarif (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

#### 4. Apakah Terdapat Pengaruh Penetapan Tarif Dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.

Dari hasil uji koefisien determinasi diketahui koefisien determinasi (R square) sebesar 0.632 atau  $0.632 \times 100 = 63,2\%$  yang memiliki pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Penetapan Tarif) Dan (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar 63,2% dan selebihnya 36.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti.

Uji regresi linier berganda merupakan angka konstan dari unstandardized coefficient yang artinya dalam kasus ini nilainya sebesar 0,865. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika nilai  $X_1$  (Penetapan Tarif) dan  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) tidak mengalami perubahan maka nilai konstanta  $Y$  (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,865. Berdasarkan variabel  $X_1$  penetapan tarif hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  memiliki koefisien regresi positif dengan nilai  $b = 0,538$ . Apabila terjadi kenaikan nilai variabel  $X_1$  sebesar 1 point maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel  $Y$  sebesar 0,538. Berdasarkan variabel  $X_2$  penetapan tarif hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel  $X_2$  memiliki koefisien regresi positif dengan nilai  $b = 0,414$ . Apabila terjadi kenaikan nilai variabel  $X_2$  sebesar 1 point maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel  $Y$  sebesar 0,414.

Dari hasil analisis di atas diperoleh nilai Penetapan Tarif ( $X_1$ )  $t_{hitung}$  sebesar 4,006 dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 3,327. Selanjutnya menentukan  $t_{tabel}$ . Tabel distribusi  $t$  dicari pada  $\alpha/2 = 0,05 = 0.025$  dengan derajat bebas  $N-k-1$  yaitu  $35 - 1 - 1 = 33$ , maka diperoleh  $t_{tabel}$  2,035. Karena  $t_{hitung}$  Penetapan Tarif ( $X_1$ )  $4,006 > 2,035$  dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )  $3,327 > 2,035$  dan nilai signifikansi (Sig.) Penetapan Tarif ( $X_1$ ) 0.000 dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )  $0,002 < 0.05$ .

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anshar & Mashariono, 2019) yang berjudul Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan di Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya dengan besar nilai pengaruhnya ialah sebesar 56,1%.

Dapat di simpulkan bawasannya harga dan kualitas pelayanan dari (Anshar & Mashariono, 2019) memiliki jumlah pengaruh  $56,1\% <$  di dibandingkan tarif dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang peneliti teliti.

## PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai rata-rata Penetapan Tarif yang diperoleh, Penetapan Tarif memperoleh hasil kategori

- tinggi sebesar 26% kategori rendah 17% dan kategori sedang 57%, maka nilai pada variabel Penetapan Tarif memiliki kategori nilai sedang.
2. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai rata-rata Kualitas Pelayanan yang diperoleh, laba memperoleh hasil kategori tinggi sebesar 14% kategori rendah 17% dan kategori sedang 69%, maka nilai pada variable Kualitas Pelayanan memiliki kategori nilai sedang.
  3. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai rata-rata Kepuasan Pelanggan yang diperoleh, laba memperoleh hasil kategori tinggi sebesar 23% kategori rendah 17% dan kategori sedang 60%, maka nilai pada variable Kepuasan Pelanggan memiliki kategori nilai sedang.
  4. Dari hasil uji koefisien determinasi di ketahui koefisien determinasi (R square) sebesar 0.632 atau  $0.632 \times 100 = 63,2\%$  yang memiliki pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Penetapan Tarif) dan (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar 63,2% dan selebihnya 36,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti. Jadi Tarif Jasa Dan Kualitas Pelayanan lumayan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Body Repaint* Oja King DI Desa Bedilan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak H. Imam Rodin, S.Ag., M.Pd., yang memimpin Universitas Nurul Huda di OKU Timur; Ibu Vovi Sinta, B., ME, yang memimpin Program Studi Pendidikan Ekonomi; dan selaku pembimbing saya dan Bapak Kwatno, S.Pd, M.Si, yang telah membantu saya menyelesaikan penelitian ini. Saya juga berterima kasih kepada rekan-rekan saya yang telah membantu saya dalam proses penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang). *Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*, 185.
- Adam Permana Putra, Mufidah Sahla Oktavianty, & Nur Aini Qurrata A'yun. (2022). Analisis Time Series Dan Cross Section Perbandingan Kinerja Keuangan 3 Perusahaan Manufaktur. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 88–103. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.474>
- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186–

190. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i3.249>
- Ajmi, D. N., & Iriyadi, I. (2018). Analisis Penentuan Tarif Rawat Inap dan Perhitungan Harga Pokok Pada Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 6(3), 227–238. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v6i3.303>
- Anshar, A., & Mashariono. (2019). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(4), 1–16.
- Ardhana, O. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). *Skripsi Ekonomi S1 Universitas Diponegoro*, 31.
- Ariana, R. (2020). pengaruh harga dan promosi Go-jek terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi Berbasis online di Pekanbaru. *Manajemen Pemasaran*, 2002, 1–23.
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Eka Rizky Yulianti. (2019). Skripsi Tanpa Bab Pembahasan. In *Pdfcoke.Com* (Vol. 2). <https://pdfcoke.com/documents/skripsi-tanpa-bab-pembahasanpdf-9o8886edy8or>
- Harahap, L. K. (2017). *Pengaruh Tarif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Medan*. [http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/13775%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/13775/SKRIPSI\\_LILA\\_KUSMAWATI\\_HARAHAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/13775%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/13775/SKRIPSI_LILA_KUSMAWATI_HARAHAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- lii, B. A. B., & Penelitian, M. (2021). *Populasi Sugiyono*. 35–46.
- Jarlest Andini Agustinanda, S. I. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen dengan Uji Deskriptif dan PLS Pada Perusahaan Multifinace. *Jurnal Ekonomi*, 25(3), 413. <https://doi.org/10.24912/je.v25i3.688>
- Julianto, S. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 1, 32–41.
- Kristina. (2022). Pengaruh kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1), 68–78.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 34–45.
- Prasetyo, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>

- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Rahayu, S., & Nurlaela Wati, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 8(2), 1–20. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 102–112. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Stei. (2017). Data panel. *Bab III Metoda Penelitian*, 1–9.
- Yuliara, I. M. (2016). Modul Regresi Linier Berganda. *Universitas Udayana*, 2(2), 18.