Volume 7 Issue 2 (2022) Pages 431 - 439
Jurnal Mirai Management
ISSN : 2598-8301 (Online)

Efek *Servicescape* terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa di STIE Amkop Makassar

Nur Naninsih[1], Syamsul Alam[2]
[1,] *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar*
[2] *Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Makassar*

Abstrak

Penelitian ini bertejuan untuk mengetahui pengaruh servicescape terhadap kualitas pelayanan, pengaruh servicescape terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, dan pengaruh tidak langsung servicescape terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa. Populasi dalam penelitian ditentukan secara purposive sampling, Sampel penelitian ini mahsisw.a semester 4, 6 dan 8 dan hanya memenuhi syarat sebesar 110 mahasiswa. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur, karen hanya menggunakan 3 variabel (servicescape (X), Kualitas pelayanan (Y) dan variable intervening (Z). Hasil penelitian diperoleh bahwa servicescape berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, servicescape berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan servicescape berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa.

Kata Kunnci : Servicescape, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa.

Copyright (c) 2022 Nur Naninsih

Corresponding author :
Email Address : nurnaninsih149@gmail.com

PENDAHULUAN

Makassar merupakan kota harapan untuk investasi Perguraun Tinggi. Pertumbuhan Perguruan Tinggi di Kota Makassar semakin pesat ditambah adanya kemudahan membuka prodi baru setiap perguruan tinggi, sehingga berlomba-lomba untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan baik kepada alumni, pengguna, dan khususnya mahasiswa. Perguruan tinggi tidak hanya menghasilkan lulusan yang baik berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan memberikan kualitas pelayanan, pelayanan lingkungan yang nyaman, puas, dan senang.

Keunggulan kompetitif masing-masing perguruan tinggi berbeda-beda, biasanya memiliki strategi yang unik, keunikan itulah menjadi pembeda dan mampu bersaing dan terus bertahan. Perguruan tinggi juga saat selalu berinovasi memberikan pelayanan berkualitas, membentuk lingkungan layanan berbasis teknologi. Lingkungan layanan inilah salah satu cara menggait calon mahasiswa.

Penelitian-penelitian terdahulu mengatakan bahwa s*erviscape*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu, (Kiroyan et al., 2019),(Dadan Abdul Aziz Mubarok, 2016),(Roz, 2021), namun lain halnya (Fahleti, 2022), (Muqimuddin, 2017), menemukan bahwa *servivescape* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.

DOI: 10.37531/mirai.v7i2.2674

Penelitian (Setiady & Sukriah, 2015), (Indah et al., 2018), (Muliana & Hadian, 2021),(Vonika & Rahmidani, 2020), (Yana & P. Hutasuhut, 2019), menyatakan bahwa *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu, (Saifuddin & Sunarsih, 2016), (Wulansari, 2020), (Taupik Ismail, 2021), (Setiawan et al., 2019),(Veronica, 2017),(Susanto, 2020), sebaliknya (Wijayanti et al., 2019),(Krisnadi & Kurniawarsa, 2019) menemukan ada beberapa indikator kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan fenomena yang telah diungkapkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *servicescape*, kualiats pelayan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh *servicescape*, kualiats pelayan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa STIE AMKOP Makassar.

Kajian Literatur

Servicescape

Image perguruan tinggi selalu menampilkan secara fisik baik interior maupun eksterior, tampilan luar institusi memberikan kesan, dan harapan pertama bagi mahasiswa. *Servicescape* merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen, karena hal ini kesan nyata secara langsung dirasakan konsumen, (Ferdinal & Tjahjawati, 2017). *Servicescape* juga dapat diartikan sebagai kepercayaan langsung diterima konsumen ketika menggunakan jasa tersebut (Oebit, 2018), sedangkan(Kosasi, 2018) atribut *servicescapae* yang berbeda dengan layanan lingkungan jasa yang lain memberikan kesan tersendiri bagi konsumen. (Kardina Yuda Parwati, 2016) mengungkapkan bahwa layanan lingkungan fisik (servicescape) dirasakan ketika konsumen berkunjung di organisasi jasa.

Kesimpulan lingkungan fisik (servicescape) dirasakan langsung konsumen bilamana konsumen menerima elemen-elemen organisasi jasa tersebut.

Kualitas Pelayanan

Perguruan tinggi sebagai lembaga pelayanan yang siap memberikan kepuasan kepada mahasiswa, untuk itu setiap perguruan tinggi mempersiapkan sumber daya yang berkualitas. Pelayanan akademik yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar mahasiswa. Hasil penelitian (Mularsih & Aritonang, 2018), pelayanan jasa perguruan tinggi masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Mutu pelayanan pendidikan dalam kenyataan dan harapan cukup memuaskan mahasiswa, (Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Kualitas pelayanan akademik memberikan dampak positif terhadap citra perguruan tinggi, (Prahesti et al., 2021). Dorongan mahasiswa mengurus administrasi kuliah apabila karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas, (Taman et al., 2013).

DOI: 10.37531/mirai.v7i2.2674

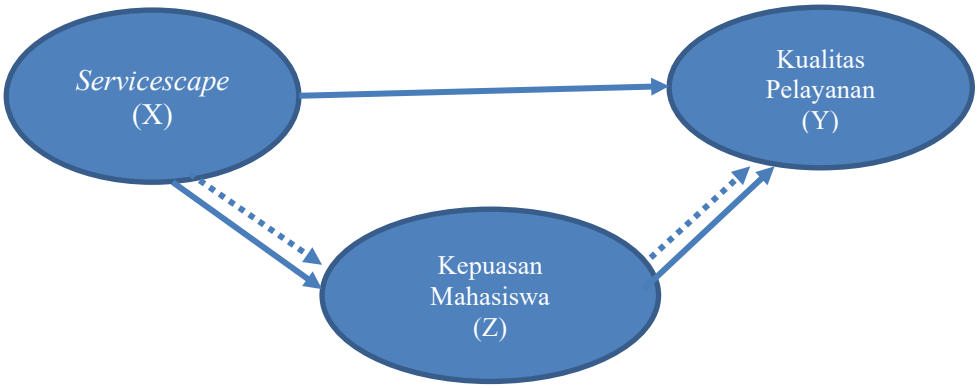
Kesimpulan dari beberapa penelitian terdahulu, bahwa kualitas pelayanan perguruan yang diberikan kepada mahasiswa masih perlu ditingkatkan.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Kepuasan mahasiswa ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapai terhadap hasil tersebut Kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang sangat abstrak dan hasilnya sangat berfariasi, pada dasarnya sangat tergantung persepsi individu masing-masing, (Suriani, 2011).

Pengukuran kepuasan mahasiswa terkait layanan administrasi kampus jarang dilakukan sehingga tidak diketahui tingkat kepuasan mahasiswa yang dalam hal ini pelanggan terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi, (Wijaya, 2017). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan sebuah kegiatan yang seharusnya dilakukan secara berkala untuk mengetahui berapa tingkat pelayanan yang telah kita berikan. Jika pelayanan buruk maka kita wajib untuk dapat meningkatkan pelayanan. Beberapa pelayanan yang diberikan disalah satu Perguruan Tinggi adalah pelayanan keuangan, pelayanan akademik, pelayanan perpustakaan dan pelayanan lainnya,(Marfuah et al., 2016)

Hipotesis



Berdasarkan kerangka konsep tersebut, maka hipotesis adalah :

H1: *Servicescape* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

H2: *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

H3: Kepuasan Mahasiswa berpengaruh Kualitas Pelayanan.

H4: *Servicescape* berpengaruh tidak langsung terhadap Kulitas Pelayanan melalui Kepuasan Mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE AMKOP Makassar, dimana tidak semua populasi dijadikan sampel pada penelitian ini. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 110 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan

DOI: 10.37531/mirai.v7i2.2674

karakteristik sampel yang dipilih yaitu, minimal responden semester empat ke atas. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Item pertanyaan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert. Untuk menguji instrumen penelitian dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat dan juga pengaruh tidak langsungnya melalui variabel intervening. Uji hipotesis untuk pengaruh langsung dilakukan menggunakan uji t, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung menggunakan *sobel test*.
Persamaan linier struktur menjadi :

$Y1 = p_{yx}X + \varepsilon_1$.....	*Substruktur 1*
$Y2 = p_{zx}X + \rho_{zy}Y1 + \varepsilon_2$.....	*Substruktur 2*

HASIL PENELITIAN

Uji Validatas

Nilai *total-correlation validitas* untuk masing-masing item pertanyaan atau pernyataan berdasarkan hasil uji validitas pada variable *Servicescape* (X), variable kualitas pelayanan (Y), dan Kepuasan Mahasiswa (Z) menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing indikator memiliki nilai yang lebih besar dari *R Product Moment* sebesar 0,187, artinya variable-variabel tersebut dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas semua variable yang digunakan pada penelitian ini menunjukkan hasil uji reliabilitas dengan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari standar *cronbach's alpha* yaitu 0,60. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpukan bahwa seluruh variable dinyatakan reliable sehingga data dapat diujikan pada tahap analisis selanjutnya.

Analisis Jalur

Setelah data dinyatakan valid dan reliable kemudian dilanjutkan pada tahap analisis selanjutnya yaitu analisis jalur. Analisis jalur dilakukan untuk menghitung besarnya pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y2) melalui peran variable Y1 sebagai variable intervening.

Hasil Analisis Jalur 1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.660	1.705		1.560	.122
	Servicescape	.355	.046	.595	7.703	.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Persamaan untuk analisa jalur 1 yaitu sebagai berikut:

DOI: 10.37531/mirai.v7i2.2674

Y = 0,595X + e1

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai β = 0,595, yang artinya apabila *servicescape* mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka nilai kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,595 satuan. Terjadinya peningkatan pada variable kualityas pelayanan tersebut sebagai akibat nilai β pada uji statistic diperoleh nilai yang positif.

Sementara untuk jalur kedua diperoleh hasil analisis dan persamaan sebagai berikut:

Hasil Analisis Jalur 2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.256	1.325		.948	.345
	Servicescape	.185	.044	.395	4.204	.000
	Kepuasan_Mahasiswa	.238	.074	.303	3.224	.002

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Hasil persamaan untuk analisa jalur 2 yaitu sebagai berikut:

Y2 = 0,395X + 0,303Y1 + e2

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

a. Nilai β1 = 0,395, yang artinya apabila *servicescape* mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,395 satuan dengan asumsi bahwa variable Y1 dianggap tetap. Terjadinya peningkatan pada variable kualitas pelayanan tersebut sebagai akibat nilai β1 pada uji statistik diperoleh nilai yang positif.
b. Nilai β2 = 0,303, yang artinya apabila kepuasan mahasisewa mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka nilai kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,303 satuan dengan asumsi bahwa variable X dianggap tetap. Terjadinya peningkatan pada variable kualitas pelayanan tersebut sebagai akibat nilai β2 pada uji statistic diperoleh nilai yang positif.

Pengaruh *servicescape* terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa, dihasilkan sebagai berikut:

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	***(Direct effect)***	***(Indirect effect)***	**Sig.**	**Ket. Hipotesis**
Jalur 1:				
X1 terhadap **Y1 (H1)**	0,595		0,000	Diterima
Jalur 2:				
X terhadap **Y2 (H2)**	0,395		0,000	Diterima
Y1 terhadap **Y2 (H3)**	0,303		0,002	Diterima

DOI: 10.37531/mirai.v7i2.2674

X terhadap **Y1** melalui **Y2 (H4)**		0,575		

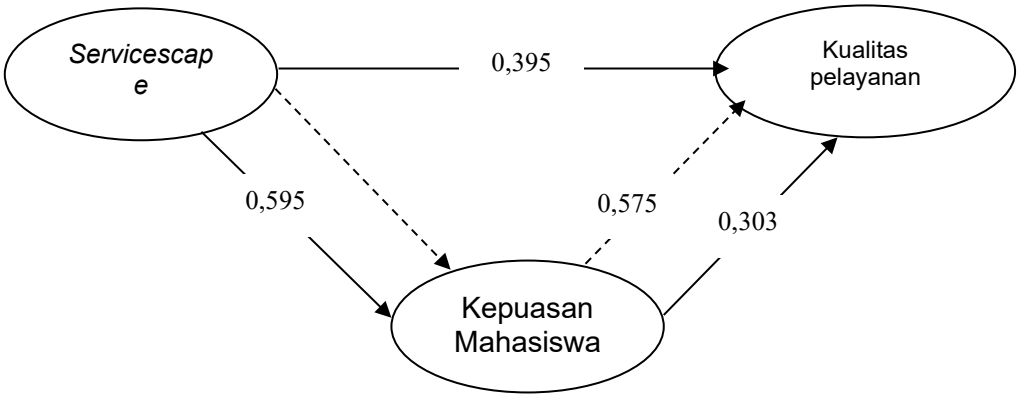
Sumber: Data Primer yang diolah, 2021.

Adapun taraf signifikansi yang terdapat dalam hubungan tidak langsung antara *servicescape* terhadap kualitas pelayanan kembali melalui kepuasan mahasiswa, dapat dihitung sebagai berikut:

Input:			Test statistic:	Std. Error:	*p*-value:
a	0.595	Sobel test:	3.90367323	0.04618342	0.00009474
b	0.303	Aroian test:	3.89311272	0.0463087	0.00009897
s_a	0.046	Goodman test:	3.91432016	0.04605781	0.00009066
s_b	0.074	Reset all	Calculate		

Perhitungan dengan menggunakan kalkulator sobel test tersebut diperoleh *p-value* sebesar 0,000 untuk hubungan tidak langsung antara *servicescape* terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *p-value* sebesar 0,000 < taraf signifikansi sebesar 0,05. Hal ini berarti bahwa *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa.

Hubungan yang terjadi baik secara langsung maupun hubungan tidak langsung yang terjadi pada masing-masing variable sebagai berikut:



Gambar 4.2.

Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan analisis tersebut, diperoleh hasil pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Pengaruh langsung *servicescape* terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai koefisien sebesar 0,595 dengan pada taraf signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan yaitu *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima.

DOI: 10.37531/mirai.v7i2.2674

b. Pengaruh langsung kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,303 dengan pada taraf signifikansi sebesar 0,002 < 0,05. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan yaitu kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dapat diterima.
c. Pengaruh langsung *servicescape* terhadap kualitas pelayanan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,395 dengan pada taraf signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan yaitu *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan diterima.
d. Pengaruh tidak langsung *servicescape* terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa, telah diperoleh sebesar 0,575 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 < taraf signifikansi sebesar 0,05 berdasarkan hasil uji sobel. Oleh karenanya, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima.

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah *servicescape* mempunyai pengaruh langsung secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, *servicescape* mempunyai pengaruh langsung secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh langsung secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, servicescape mempunyai pengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasana mahasiswa. Berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan beberapa saran yaitu dalam mendukung peningkatan jumlah mahasiswa, pihak pengelola STIE AMKOP Makassar perlu untuk memperhatikan *servicescape* yang disajikan kepada para mahasiswa sehingga mereka merasakan kepuasan. Dengan diperhatikannya kedua hal tersebut, maka akan berdampak pada animo pendafataran mahasiswa baru.

Referensi :

Dadan Abdul Aziz Mubarok. (2016). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Trans Studio Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*, *1*(1).

Fahleti, W. H. (2022). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Tepian Pandan Di Tenggarong. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, *18*(2), 64–72. https://doi.org/10.53640/jemi.v18i2.531

Ferdinal, E., & Tjahjawati, S. S. (2017). Pengaruh Servicescape Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, *3*(1), 52. https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i1.546

Indah, D. R., Maulida, Z., & Amanda, M. R. (2018). Pengaruh Serviscape terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, *2*(2), 108–116. https://ejurnalunsam.id/index.php/jensi/article/view/939

Kardina Yuda Parwati. (2016). Pengaruh Servicescape terhadap Revisit Intention dengan

DOI: 10.37531/mirai.v7i2.2674

Perceived Service Quality sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Ubud Hotel & Villas). *JIM FEB Malang*.

Kiroyan, M., Lengkong, V. P. K., & Karuntu, M. M. (2019). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Sahid Kawanua Manado Impact of Servicescape and Service Quality Towards Customer Satisfaction in Sahid Kawanua Manado Hotel. *Jurnal EMBA*, *7*(4), 6013–6021. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26617

Kosasi, E. P. (2018). PENGARUH SERVICESCAPE, SERVICE ENCOUNTER, PERCEIVED CONGRUENCY TERHADAP EMOSI DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN ETNIK DREAM OF KAHYANGAN DI SURABAYA. *Jurnal Mahasiswa*.

Krisnadi, A. R., & Kurniawarsa, P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Caribou Coffee Sarinah. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, *1*(2). https://doi.org/10.30813/fame.v1i2.1424

Marfuah, U., Anugerah, R., & Puteri, M. (2016). Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik fakultas x universitas xyz. *Prosiding Semnastek*, *November*, 1–8. jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek%0Ap-ISSN

Mularsih, H., & Aritonang, L. (2018). Profil Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, *1*(2), 57. https://doi.org/10.24912/jmieb.v1i2.896

Muliana, I., & Hadian, A. (2021). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Aceh Corner Medan. *Jurnal.Medanresourcecenter.Org*, *1*(1), 18–23. http://jurnal.medanresourcecenter.org/index.php/REG/article/view/129

Muqimuddin. (2017). PENGARUH SERVICESCAPE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI KONSUMEN DI RESTORAN KOTA PONTIANAK. *TIN Universitas Tanjungpura*, *1*(2).

Oebit, Z. (2018). Pengaruh E-Servicescape terhadap Trust dan Dampaknya pada Repurchase Intention. *Jurnal Sistem Informasi*, *14*(2), 43–52. https://doi.org/10.21609/jsi.v14i2.698

Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *0913*, 234–244.

Roz, K. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Servicescape terhadap. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *8*(1), 132–141. https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.5627

Saifuddin, & Sunarsih. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 1. *Az Zarqa'*, *8*(2), 177–216.

Setiady, T., & Sukriah, E. (2015). Floating Market Lembang Servicescape Influence To Visitor Satisfaction At Lembang Floating Market. *Jurnal Manajemen Resort & Leisure*, *12 (1)*, 21–30.

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *9*(2), 114–126. http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206

Suriani. (2011). *Studi komparatif tingkat kepuasan mahasiwa terhadap penyelengaraan di institut pertanian bogor". Skripsi. Bogor: Fak. Ekonomi dan Manajemen institute pertanian bogor*.

Susanto, H. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada pt astra internasional tbk honda cabang maros. *Jurnal Brand*, *2*(1), 141. https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand%0Ae-ISSN

Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, *2*(1), 99–111. https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651

Taupik Ismail. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *5*(1), 1124–1135.

DOI: 10.37531/mirai.v7i2.2674

Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, *5*(1), 55–69. https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45

Vonika, T., & Rahmidani, R. (2020). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda di Kota Padang. *Jurnal Ecogen*, *3*(1), 108. https://doi.org/10.24036/jmpe.v3i1.8530

Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, *26*(2), 268. https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538

Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadappelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, *3*(1), 11–17.

Wijayanti, S. K., Abdullah, R., Saher, S., Hamid, N., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT . POS INDONESIA (PERSERO) (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Tenggarong) THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT*. *13*(2), 59–68.

Wulansari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Cabang Pondok Ranji. *Jurnal Ekonomi Efektif*, *2*(4), 563. https://doi.org/10.32493/jee.v2i4.10676

Yana, H. F., & P. Hutasuhut, I. (2019). Pengaruh Servicescape terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi pada Konsumen Warung Nako Bogor Tahun 2019). *Jurnal ISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *16*(2), 65. https://doi.org/10.36451/j.isip.v16i2.26