

ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERCETAKAN TERMINAL MAS PACK KOTA PONTIANAK

¹Fadjrina Nopianti

¹Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pontianak

¹Email : munuk456@gmail.com

Received : 10-11-2023

Revised : 10-11-2023

Accepted : 10-11-2023

 CC BY 4.0 Attribution 4.0 International
Copyright © 2023 Author(s). This work is licensed under a Creative
Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Percetakan Terminal MAS PACK Pontianak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Percetakan Terminal MAS PACK Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis konten, analisis naratif, analisis teori beralas dan analisis kerangka kerja. Terminal Mas Pack merupakan usaha yang memiliki jasa percetakan yang dapat menghasilkan produk berupa packaging/kemasan produk untuk membantu UMKM dalam menunjang promosi dan penjualan produk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat dari 1) daya tahan produk dimana daya tahan produk berkaitan dengan seberapa lama produk tersebut dapat digunakan. 2) Kualitas desain produk yang diciptakan menggunakan tinta yang bagus atau premium sehingga terlihat jelas hasil cetakan pada bagian warna dan tulisan. 3) Percetakan dilakukan sesuai dengan permintaan design oleh konsumen, ketepatan waktu penyelesaian, harga produk yang kompetitif dan terjangkau.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Percetakan, Terminal Mas Pack

Abstract

This research discusses the analysis of product quality on consumer satisfaction at the Pontianak MAS PACK Printing Terminal. The purpose of this research is to determine product quality analysis of consumer satisfaction at the Pontianak MAS PACK Printing Terminal. This study uses a qualitative method. Data collection was carried out using observation, interview and documentation techniques. The data analysis used in this research is content analysis, narrative analysis, grounded theory analysis and framework analysis. Mas Pack Terminal is a business that has printing services that can produce products in the form of product packaging to help MSMEs support product promotion and sales. The research results show that product quality on consumer satisfaction can be seen from : 1) product durability where product durability is related to how long the product can be used. 2) The quality of the product design is created using good or premium ink so that the print results are clearly visible in the colors and writing. 3) Printing is carried out in accordance with consumer design requests, timely completion, competitive and affordable product prices.

Keywords : Product Quality Analysis, Consumer Satisfaction, Printing, Mas Pack Terminal

A. PENDAHULUAN

Usaha Mikro kecil dan menengah (UMKM) sering di gambarkan sebagai sektor yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia karena sebagian jumlah penduduk hidup dalam kegiatan usaha kecil. Peran UMKM dalam pembangunan ekonomi antara lain adalah penyerapan tenaga kerja. Selain itu, UMKM mampu meningkatkan ekonomi dan menyediakan kegiatan usaha produktif dalam hal penyerapan tenaga kerja. UMKM adalah istilah umum dalam dunia ekonomi yang merujuk kepada usaha ekonomi produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh Undang-undang No, 20 tahun 2003, UMKM artinya bisnis yang dijalankan individu, rumah tangga, atau badan usaha ukuran kecil yang berupa produk atau jasa yang dihasilkan.

Produk adalah salah satu unsur penting dari bauran pemasaran. Dimana kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas produk ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk kinerja atau *performance*, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, estetika produk, dan juga kesan produk. Produk dengan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam dibenak konsumen, karena konsumen bersedia mengeluarkan sejumlah uang untuk membeli produk tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh priatno (2014:144) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan atau konsumen sebenarnya dapat dipengaruhi oleh kualitas produk. Oleh karena itu berbagai upaya dilakukan agar dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Untuk dapat lebih diterima oleh masyarakat terhadap produk yang diciptakan, maka UMKM harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan. Kualitas produk adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk atau produk pelayanan jasa yang berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan durabilitas, reabilitas serta mudahnya penggunaan, kesesuaian perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan juga kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk dapat dilihat dari daya tahan produk, harga yang terjangkau, bahan material yang digunakan, kecepatan dalam penyelesaian, dan hasil desainnya. Desain kemasan merupakan salah satu dari beberapa indikator penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Perilaku konsumen yang semakin kritis terhadap kemasan produk, terlebih untuk kemasan produk makanan harus mendapat perhatian khusus, menggunakan bahan yang ramah lingkungan, mudah di bawa, serta aman dan tidak menimbulkan kontaminasi pada makanan, serta memberikan informasi produk yang memadai sehingga memudahkan konsumen dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal ini Terminal Mas Pack Pontianak merupakan UMKM yang bergerak dibidang jasa percetakan produk berupa packaging/kemasan produk untuk membantu UMKM dalam menunjang promosi dan penjualan produk

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana jenis penelitian kualitatif adalah salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik. Penelitian kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan nyata sekarang yang sementara berlangsung. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis konten, analisis naratif, analisis teori beralas dan analisis kerangka kerja.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terminal Mas Pack merupakan usaha UMKM yang bergerak di bidang percetakan kemasan industri. UMKM ini sebelumnya koperasi simpan pinjam namun kemudian bertransformasi menjadi Terminal MAS PACK yang didirikan pada tahun 2007 dan mulai efektif yaitu pada tahun 2008.

Terminal MAS PACK dalam operasionalnya menerima dan menjalankan usaha sablon packaging/kemasan masih menggunakan peralatan yang masih sangat tradisional dalam proses menyablon plastik yakni menggunakan alat bantu triplek dengan cara menariknya dari atas ke bawah secara berulang-ulang hingga sesuai cetakannya, setelah itu tinggal dikeringkan. Dengan pelayanan dan kualitas sablonan yang baik menjadikan Terminal Mas Pack memiliki banyak pelanggan yang terdiri dari beberapa perusahaan dan pedagang termasuk UMKM lain yang menjadi pelanggan tetap. Sablon ini dapat diimplementasikan pada beberapa media seperti plastik, tas, karung beras, kotak makanan dan media lainnya. Hingga saat ini Terminal Mas Pack memiliki banyak pelanggan tetap yang selalu melakukan order sablon kemasan produk, seperti plastik untuk roti salad oma pontianak dan stiker pada label kripik makros pontianak.

Dalam menjaga kepercayaan pelanggan tetap saat ini, Terminal Mas Pack selalu berfokus pada peningkatan pelayanan dan kualitas produk yang dihasilkan. Kualitas produk adalah satu dari sekian banyaknya faktor terpenting dalam menjalankan suatu bisnis, yang mana kualitas produk sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Terminal Mas Pack selalu meningkatkan inovasi dalam mengembangkan produk yang ditawarkan ke konsumen dan selalu update teknologi yang digunakan oleh perusahaan guna mengembangkan kualitas produk. Kualitas produk merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada konsumen. Adapun beberapa instrumen yang menjadi indikator kepuasan konsumen yakni :

1. Keunggulan produk

Keunggulan produk juga memainkan peran kritis kearah peningkatan kepuasan konsumen yang meningkatkan ingatan konsumen, biaya pemasaran rendah dan kenaikan pendapatan. Adapun unsur yang menjadi keunggulan produk antara lain :

- a. Design yang bagus
- b. Keunggulan dalam persaingan
- c. Daya tarik fisik

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan. Kepuasan konsumen tergantung oleh kualitas produk perusahaan. Karena semakin tinggi kualitas produk, maka semakin tinggi kepuasan konsumen yang dihasilkan. Agar dapat bersaing dan berkembang, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan produk yang berkualitas agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

3. Harga

Harga adalah suatu nilai uang yang harus dibayarkan konsumen kepada penjual untuk mendapatkan barang atau jasa yang ingin membelinya. Oleh sebab itu, harga pada umumnya ditentukan oleh penjual atau pemilik jasa. Akan tetapi, dalam seni jual beli pembeli atau konsumen dapat menawar harga tersebut. Bila mencapai kesepakatan antara pembeli dan penjual barulah terjadi transaksi.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai dari apa yang diinginkan konsumen. Kualitas produk serta kinerja pelayanan yang baik sangat berpengaruh pada kenaikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai tarif kepuasan konsumen.

5. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dapat dinikmati agar memberikan kemudahan keamanan dan kenyamanan pada konsumen. Fasilitas berorientasi pada kebutuhan dan selera konsumen maka penyediaan fasilitas harus diperhatikan agar tidak mengecewakan. Fasilitas juga merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

6. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen memegang peranan yang sangat penting guna menjamin kelangsungan hidup suatu usaha. Tujuan perusahaan di samping untuk mendapatkan laba juga memberikan keputusan kepada konsumen mereka, baik itu dari segi kualitas maupun pelayanan yang mereka sediakan untuk konsumen tersebut. Secara langsung maupun tidak langsung, kepuasan konsumen akan berdampak positif bagi perusahaan.

Dari beberapa instrumen yang ada akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen akan produk dan jasa yang ditawarkan. Konsumen yang merasa puas terhadap produk/jasa yang diterima, dan akan melakukan pembelian atau menggunakan jasa secara kontinyu. Adapun daftar pelanggan terminal MAS PACK Pontianak yang sampai saat ini rutin memesan penyablonan plastik, tas, dan karung beras seperti terangkum pada tabel dibawah ini :

Tabel 1
Daftar Pelanggan
Terminal MAS PACK Pontianak

No	Nama Produk	Alamat	Jenis Penyablonan
1.	Amplang Kapuas	Gg. Candi Agung 1 No.22, sungai Bangkong, Kec. Pontianak Kota	Sablon Plastik
2.	Amplang Kuku Macan	Gg. Candi Agung 1 No.22, sungai Bangkong, Kec. Pontianak Kota	Sablon Plastik
3.	Amplang Raja Jamrud	Gg. Candi Agung 1 No.22, sungai Bangkong, Kec. Pontianak Kota	Sablon Plastik
4.	Amplang Tiffani	Jl. H.M Swignyo Gg. Sudiarjo	Sablon Plastik
5.	Amplang Enak	Gg. Lestari No.17, Sungai Beliung, Kec. Pontianak Barat	Sablon Plastik
6.	Amplang Ikan Tenggiri	Jl. Merdeka Selatan Gg. Nyai Sukma, Kab Sekadau	Sablon Plastik
7.	Salad Oma	Gg. Nilam 2 No.08, Sungai Jawi	Sablon Plastik
8.	Keripik Ubi O2	Nanga Taman, Kab Sekadau	Sablon Plastik
9.	Keripik Sukun O2	Nanga Taman, Kab Sekadau	Sablon Plastik
10.	Can Coffea	Nanga Taman, Kab Sekadau	Sablon Plastik

11.	Kerupuk Ikan Gabus	Desa Penepian Raya Kec, Jongkong Kab. Kapuas Hulu	Sablon Plastik
12.	Amplang Ikan Tenggiri Kak Jun	Jl. Sintang-sekadau Kab. Sekadau	Sablon Plastik
13.	Kelompok Pengolahan Ikan Anggrek	Jl. Jendral Sudirman Komp Bina Marga Kelurahan Bunut Kec, Kapuas Sanggau	Sablon Plastik
14.	Kopi Kayong Utara	Desa Podorukun Kab. Kayong Utara	Sablon Plastik
15.	Roti Mom	Komp. BTN Teluk Mulus	Sablon Plastik
16.	Cemilan Pilus dan Telur Gabus	Jl. Rahadi Ismail Desa Padang Kec. Benua Kayong Ketapang	Sablon Plastik
17.	Keripik Singkong	Desa Suka Mulya Kec. Parindu Kab. Sanggau	Sablon Plastik
18.	Peyek Sabrina	Jl. Panitisan BTN Griya Permata Intan, Mempawah	Sablon Plastik
19.	Kerupuk Tempe	Jalan Ujung Pandang	Sablon Plastik
20.	Sulina Craft	Desa Jawa Tengah, Kec Sui Ambawang Kab. Kubu Raya	Sablon Plastik
21.	Rumah Jahit Kreatif	Komp. Akcaya Kamyla Kab. Kubu Raya	Sablon Plastik
22.	Kerupuk Hanasifa	Embaloh Kapuas Hulu	Sablon Plastik
23.	Kerupuk Berkah	Embaloh Kapuas Hulu	Sablon Plastik
24.	Roti Cane Ana	Jl. Paris II Komp. Permata Griya	Sablon Plastik
25.	Roti Cane Siap Saji	Jl. H.M. Swignyo Komp. Swignyo Permai	Sablon Plastik
26.	Kerupuk Super Sari	Beting Laut Desa Gudang Hilir Kec. Selimbau Kab. Kapuas Hulu	Sablon Plastik
27.	Sambas	Jl. Tebas Gemilang Jaya Kec. Tebas Kab. Sambas	Karung Beras
28.	Pasar Mitra Tani	Jl. Adis Sucipto Dinas Ketahanan Pangan	Karung Beras
29.	Toko Tani	Jl. Adis Sucipto Ketahanan Pangan	Karung Beras
30.	Lestari	Kab. Mempawah Dinas Ketahanan Pangan	Karung Beras
31.	Baznas	Jl. Nirbaya, Kota Baru, Kec. Pontianak Selatan	Karung Beras
32.	Harum	Jl. Raya Sungai Kunyit Laut Kec. Sungai Kunyit Kab. Mempawah	Karung Beras
33.	Celcius	Jl. Pancasila	Kantong Kresek
34.	Bank Indonesia	Jl. Jendral Ahmad Yani No.02, Kec. Pontianak Tenggara	Tas
35.	Keripik Mak ros	Gg. Dukun Baru 2, Sungai Jawi Luar, Kec. Pontianak Barat.	Stiker

Adapun kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat dari beberapa point yang terangkum dibawah ini :

1. Kualitas Daya Tahan Produk Terminal Mas Pack

Daya tahan produk adalah pengukuran antisipasi umur operasional produk dalam kondisi tertentu yang berkaitan dengan berapa lama produk dapat digunakan. Daya tahan suatu produk meningkat berbanding lurus dengan seberapa sering konsumen menggunakannya. Kemampuan suatu perusahaan dalam melayani pelanggannya sangat berkorelasi dengan seberapa cepat, kompeten, dan nyaman perusahaan tersebut dalam menangani keluhan pelanggan terhadap produk perusahaan. Adapun hasil wawancara yang dirangkum dari beberapa narasumber dan informan yakni Manager Terminal Mas Pack yang mengatakan bahwa :

Daya tahan produk dari MAS PACK sangat tahan mengingat yang dipesan oleh konsumen sendiri ialah berupa stiker dan juga plastik ada juga berupa karung beras. ketahanan produk yang baik dan juga dilihat dari warna produk tersebut. Daya tahan produk juga berpengaruh pada tinta yang digunakan, ada sablon manual, digital, ada juga untuk baju beda-beda tintanya. MAS PACK menggunakan tinta yang premium sehingga daya tahan produksi dapat bertahan lama.

Selanjutnya hasil wawancara ketiga yang diungkap oleh informan yakni Pak Iskandar S.E sebagai manager keripik Makros mengatakan:

Untuk daya tahan produk MAS PACK merupakan produk yang lumayan tahan, karena kami keripik Makros memesan untuk stiker, biasanya terkena air tapi stiker ini tidak rusak melainkan lembab saja dan warna pun tidak ada perubahan. Daya tahan inilah kadang membuat kami sebagai konsumen menjadi puas untuk memesan di Terminal MAS PACK Pontianak.

Selanjutnya hasil wawancara ketiga yang diungkap oleh informan lainnya yakni Pak Muhammadiyah sebagai pemilik usaha Keripik Tempe yang dilihat sebagai kualitas produk di Terminal MAS PACK mengatakan:

Ungkap pemilik usaha kerupuk tempe ini, merasa kualitas produk mas pack bagus dan juga merasa cukup puas dengan produk yang dipesannya, kadang hanya ada belepotan tapi itu mungkin hal biasa selebihnya aman-aman saja. Pemilik usaha ini pernah mencoba mencetak di tempat lain namun yang datang tidak sesuai jadi tidak mencetak disana lagi. Dan kembali lagi ke MAS PACK ini sejak tahun 2018-2023.

Selanjutnya hasil wawancara keempat yang diungkap informan Ibu Nela sebagai pemilik usaha Roti Mom yang dilihat sebagai kepuasan konsumen di Terminal MAS PACK mengatakan:

Sedikit kecewa dan kurang puas pada Terminal MAS PACK dikarenakan mencetak plastik yang salah. Pemilik Roti Mom mendapatkan plastik dari Dinas UMKM gratis. Dan yang mencetak dari Dinas Disperindag Kuburaya. Saya hanya menerima. Saya biasanya memesan plastik hanya di shoopee. Dikarenakan mendapat plastik gratis maka mencetak disana. Lalu MAS PACK salah mencetak 2 kali. Jadi kami membiarkan saja tidak komplek karena salah yang pertama sudah kami komplek dan plastik juga tidak terpakai.

Selanjutnya hasil wawancara kelima yang diungkap informan ibu Syafriah sebagai manager Salad Oma yang dilihat sebagai daya tahan produk di Terminal MAS PACK mengatakan:

Salad Oma yang secara konsisten membeli dari MAS PACK merasa puas karena kualitas dan daya tahan produk perusahaan yang tinggi. Roti hanya bertahan selama 2-4 hari, oleh karena itu produk yang dikemas MAS PACK menggunakan plastik OPP memiliki umur simpan yang lebih pendek dibandingkan roti.

2. Kualitas Desain Produk di Terminal MAS PACK

Mengenai desain dan logo, pelanggan merasa puas karena desain yang dibuat oleh Pak danan sendiri selaku pimpinan di Terminal MAS PACK. Standar desain

menyesuaikan dengan permintaan pelanggan. Desain yang dibuat bagus sesuai dari sisi warna dan tulisan pada kemasan. Desain yang tak pernah berubah dari tahun ke tahun.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Faktor yang mempengaruhi salah satunya ialah waktu penyelesaian produk, pada Terminal MAS PACK sebagian besar tepat waktu, walaupun terkadang ada beberapa yang terlambat, dikarenakan banyaknya pemesanan yang harus ditangani oleh Terminal Mas Pack. Tetapi secara keseluruhan Terminal Mas Pack dapat menyelesaikan pekerjaan dari permintaan pelanggan dengan tepat waktu.

D. KESIMPULAN

1. Kualitas daya tahan produk terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa daya tahan terhadap produk dapat mendorong peningkatan kepuasan konsumen. Dapat ditunjukkan bahwa kualitas daya tahan sudah sesuai dengan menggunakan berbagai macam media dengan bentuk kemasan yang disesuaikan keinginan konsumen. Kualitas daya tahan adalah berkaitan dengan berapa lama produk tersebut terus digunakan, yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut bisa dapat digunakan dan dapat didefinisikan sebagai ukuran usia operasi produk yang diharapkan.
2. Kualitas desain produk di Terminal MAS PACK lebih dominan konsumen yang memiliki desain, warna dan gaya tulisan. Desain produk adalah sebagai alat menerjemahkan hasil kegiatan penelitian dan pengembangan yang dilakukan sebelum menjadi rancangan produk-produk atau jasa yang dirancang secara tepat atau menghasilkan keinginan para konsumen. Selanjutnya mengenai warna dan tulisan, MAS PACK menggunakan tinta yang bagus sehingga setelah di produksi hasil dari produk tersebut terlihat jelas bagian warna dan tulisan disuatu produk. Dapat disimpulkan bahwa kualitas desain yang dihasilkan, produk yang menarik juga warna dan tulisan yang jelas sehingga kualitas desain di MAS PACK sangat mempengaruhi dari hasil suatu produk tersebut. Sebelum naik keproduksi desain ada kesepakatan terhadap kedua belah pihak antara Terminal Mas Pack dan Konsumen punya standar-standar yang memang harus kesesuaian desain, tulisan dan warna.
3. Faktor yang mempengaruhi kualitas produk di Terminal MAS PACK ialah berkaitan dengan dengan kegunaan dan manfaat dari produk tersebut. Kualitas produk ialah MAS PACK bekerja dengan apa yang diinginkan konsumen. Mengenai faktor yang mempengaruhi kualitas produk ialah fungsi dan kegunaan produk dari MAS PACK untuk perusahaan yang didirikan. Mengenai ketepatan penyelesaian produk, di MAS PACK sebageian besar MAS PACK menyelesaikan tepat waktu dan menyelsaikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Mengenai biaya produk, di Terminal MAS PACK untuk biaya produk tidak pernah mengubah harga. Biaya produk di Terminal MAS PACK masih standar dan juga terjangkau.

REFERENSI

Aditya Setiawan, Citra Rizkiana, Adhi Widyakto. 2022. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Study Pada Fotocopy Lancar Baru semarang.

- Agatha Rinta Suhardi, Sakina Ichsani, Tetty Lasniroha S. 2019. Pengendalian Kualitas Dalam Proses Produksi Percetakan Sablon Pada Kaos Oblong Di Fload SP, Vol 02, No 01.
- Anggi. 2020. PT Cipta Piranti Sejahtera. Diakses 08 Desember 2020 dari <https://accurate.id/marketing-manajemen/kualitas-produk-adalah/>
- Bayu Hadyanto Mulyono. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Conny R. Semiawan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fahmi Kamal, dkk. 2020. Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *JIAM*. Volume 16 (1): 36
- Ferdinand Napitupulu. 2019. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa. *KINERJA*. Volume 16 (1): 2.
- Hermawan. 2018. Kualitas Produk Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ilmiah*.
- Hidayati, H. (2023). Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Umkm (Studi Kasus Pada Umkm Keripik Makros Jaya Abadi Pontianak). *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 84–91.
- Julianto, J., & Helvira, R. (2022). Peran Sistem Informasi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Membantu Peningkatan Perekonomian Dan Bisnis di Era Digital. *OIKONOMIKA: Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(2), 144-155.
- Khotim Fadhli, Nia Dwi Pratiwi. Pengaruh Digital Marketing. 2021. Kualitas Produk, dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang, Vol 02, No 02.
- Kotler dan Keller. 2016. Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembeli Oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju. *Ejurnal Ekonomi Keuangan dan Manajemen*, Volume 18 (04).
- Kotler. 2016. Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian sprong Bed Comforta.
- Maria dan Ansori. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tangerang Oleh Universitas Bina Sarana Informatika, Vol 05, No 01.
- Ni Wayan Eka Santi, I Made Suasti Puja. 2021. Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Percetakan UD. Wipra Print Karangasem, Volume 01 (03).
- Nita Woran. 2016. Pengaruh Costumer Relationship Marketing, Nilai, Keunggulan Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Mega Jl. Piere Tendean Mega Mall Manado). *Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 16 (1): 774.
- Parasuraman dalam Lupiyodi. 2014. Kualitas layanan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Jasa Raharja Medan, Volume 06 (01).
- Prasetya Irawan. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Depok: Departement Ilmu Administrasi.
- Priatno. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Lautan Berkat Oleh Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Ciputra Surabaya, Volume 03 (05).
- Ratih Andalusi. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pembiayaan (Leasing) Studi Kasus PT. BCA Finance Kantor Pusat Pondok Indah. *ARASTIRMA*. Volume 1 (2): 207.

- Setyobudi dan Daryanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Oleh Mahasiswa Syariah Yogyakarta. *Ejurnal Ekonomi*. Volume 01 (01).
- Shandy Widjoyo Putro, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Manajemen Pemasaran*. Volume 2 (1): 3.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jurnal Ilmiah.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Oleh Mahasiswa Syariah Yogyakarta. *Ejurnal Ekonomi*. Volume 01 (01).
- Supranto dalam Wijaya. 2018. Pengaruh Kualitas dan Harga Produk sepeda Motor Honda Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen
- Tjiptono. 2020. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen T-Mart Indonesia oleh Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pengembangam Bisnis dan Manajemen. *Ejurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*. Volume 03 (01).
- Wijaya. 2022. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.Indomarco Adi Prima cabang Medan Stok Point Nias kota Gunungsitoli oleh Fakultas Ekonomi Universitas Nias. *Ejurnal Ilmiah Simantek*. Volume 06 (04).
- Wilem Kimkuri, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha Mio Pada PT Hasjrat Abadi Kota Jayapura. *Ekonomi dan Bisnis*. Volume 11 (2): 10.
- Zeithaml dkk dalam Mardo. 2016. Pengaruh Kinerja dan Kualitas Layanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta oleh DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Kedirgataran Yogyakarta. *Ejurnal Ground Handling Digantara*. Volume 04 (02).