e-ISSN : 2807-8284

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG KECAMATAN PAYA PASIR MEDAN

**Azwar Anas Manurung[1], Citra wahyuni[2]**

*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi International Business Management Indonesia*

*Email :* Azwarkiler1988@gmail.com

## ABSTRAK

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Paya Pasir sub-district branch. This type of research is a quantitative research.*

*The analyzing method use statistic method with SPSS 20 where data the sample is of While the number of samples taken as respondents by using the Slovin formula was 77.06 samples which were rounded up to 77 respondents.*

*The results of simple linear regression analysis that show Y = 5.309 + 0.685X + e. While the results of the test (t) or partial test show that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction, which can beseen from the quality of service t count 16.660 > t table 1.9921. The result of the coefficient of determination (R2) in the value of R square (R2) is 0.787 (78.7%). So it can be said that 78.7.% of the variable variation is the quality of service in this model has a contribution to the customer satisfaction variable at PT. PLN. While the remaining 21.3% is influenced by other variables outside the model.*

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

## PENDAHULUAN

Listrik sebagai sumber kehidupan masyarakat, mempunyai fungsi penting sebagai penerang dan energi dari segala aktivitas karena pengguna listrik merupakan faktor yang penting baik disektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, bisnis dan industri sampai gudget yang biasa kita gunakan tentu tidak akan berfungsi tanpa adanya sumber energi listrik.

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi, perkembangan teknologi industri sangat berkaitan erat dengan tenaga listrik yang merupakan salah satu faktor yang penting yang mendukung perkembangan pembangunan khususnya disktor industri. Dalam kehidupan modern tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu, energi listrik merupakan salah satu tolak ukur kemajuan masyarakat. Untuk itu penyediaan jasa pelayanan listrik perlu meningkatkan inovasi untuk menarik pelanggan baru dan memperluas hubungan pelanggan, yaitu dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat untuk menciptakan kepuasan baik pelanggan, dengan cara mempertahankan kepuasan pelanggan akan tercipta pencitraan baik bagi suatu perusahaan dimana kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan suatu

e-ISSN : 2807-8284

perusahaan.

Untuk itu PT. PLN (Persero) Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia. PLN (Persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan stakeholder, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu PLN harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dari pelosok desa hingga ke kota besar. Sebagai salah satu perusahaan BUMN berupaya untuk mengedepankan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang baik.

Persoalan kepuasan pelanggan dalam dunia bisnis saat ini sudah menjadi kualitas sistem yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap sukses dalam bisnisnya. Pelanggan yang memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih dari produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembeliaan terhadap produk/jasa dibandingkan dengan perusahaan lain.

Perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pelanggan dan memberikan kualitas sistem dan pelayanan yang baik dimata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

PLN merupakan satu-satunya perusahaan penjual jasa listrik di Indonesia. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi-bagi fungsi unit induknya kedalam beberapa unit induk berdasarkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu ada juga unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing sesuai dengan unit induknya.

Seperti telah dikemukakan di atas kepuasan pelanggan terkait dengan sikap dan Pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) kepada pelanggan. Maka, dalam rangka untuk menumbuhkan kepuasan pelanggannya, PT. PLN (Persero) harus meningkatkan sikap dan Pelayanan pelanggan atas kualitas pelayanannya. Dalam memenangkan persaingan lainnya pegadaian harus mendapatkan Sikap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, karena dengan adanya sikap akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Tabel 1.1**
**Data Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero)**

| No | Bulan | Jumlah Keluhan | Jumlah Pelanggan | % Kepuasan Pelanggan |
|---|---|---|---|---|

e-ISSN : 2807-8284

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Januari | 37 | 336 | 11 |
| 2 | Februari | 25 | | 7 |
| 3 | Maret | 19 | | 6 |
| 4 | April | 19 | | 6 |
| 5 | Mei | 78 | | 23 |
| 6 | Juni | 45 | | 13 |

*Sumber : PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir Medan*

Dari data di atas dapat dilihat data keluhan pelanggan selama tahun 2021 dari bulan Januari s/d Juni cenderung mengalami peningkatan keluhan pelanggan hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN belum baik sehingga masyarakat belum puas atas pelayanan yang diberikan PT. PLN.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa peneliti menemukan masalah bahwa banyak pelanggan tidak puas akan pelayanan pihak PLN, dimana pada saat pelanggan mengalami masalah listrik pada rumahnya, respon dari pihak perusahaan sangat lama, sementara pelanggan sudah terus menerus menghubungi pihak PLN. Hal ini mengakibatkan kekecewaan pelanggan terhadap pihak perusahaan akibat kurang tanggapnya PT. PLN terhadap keluhan serta masalah yang dialami pelanggan. Selain itu.

Masalah yang dijumpai pada PT. PLN (Persero) merupakan adanya lonjakan kenaikan listrik secara tiba-tiba sementara penggunaan daya listrik bulan sebelumnya sama dengan bulan sekarang, umum hal ini dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan jasa listrik prabayar. Masalah lain yang terjadi adalah petugas PLN khususnya pencatat meteran terkadang mencatat meteran listrik tidak melihat secara langsung melainkan dengan cara menghitung manual dengan rata-rata pemakaian sehingga hal ini mengakibatkan kesahalan perhitungan sehingga tarif penggunaan listrik bisa menjadi lebih besar dibandingkan dengan pemakaian dan hal ini yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan terhadap jasa penggunaan listrik yang diberikan PT. PLN (Persero) kepada masyarakat.

Dengan dasar yang sedemikian maka peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian yang lebih mendalam khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) medan.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti dapat melakukan penelitian yangberjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir".**

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut(Sugiyono, 2010:08) menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan

e-ISSN : 2807-8284

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kadah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan systematic.

**2. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:123) menyatakan bahwa, "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang tinggal di kelurahan paya pasir kecamatan medan marelan dengan jumlah 336 pelanggan pascabayar PLN pada tahun 2021 dari bulan januari-juni.

**3. Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:125) bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu teknik sampling dengan metode pengambilan sampel secara acak berdasarkan atas tujuan dan pertimbangan atau kriteria tertentu. Adapun jumlah sampel ditentukan dengan berdasarkan rumus Slovin, ditetapkan dengan jumlah responden sebanyak 77,06 sampel dibulatkan menjadi 77 responden pada pelanggan PT. PLN (Persero) Kecamatan Paya Pasir.

**4. Sumber Data**

**a. Data Primer**

Data primer yaitu data yang belum diolah yang diperoleh langsung dari objek penelitian dalam hal ini data terkait yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi terhadap karyawan dengan menggunakan daftar pernyataan atau angket yang telah disediakan oleh peneliti.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui keputusan yaitu berasal dari buku-buku bacaan, jurnal-jurnal dan internet untuk memperoleh data- data yang diperlukan dalam penelitian ini.

**5. Metode Pengumpulan Data**

**a. Observasi**

Observasi, yaitu suatu cara pengamatan secara langsung yang dilakukan untuk mendukung suatu informasi atau keterangan yang telah diperoleh.

**b. Wawancara**

Wawancara, yaitu suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh data untuk mendapatkan informasi yang relevan dalam penelitian.

**c. Kuesioner**

Kuesioner, adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan yang telah tersusun sistematis yang diberikan kepada responden mengenai sikap dan pendapat responden.

e-ISSN : 2807-8284

**d. Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi, yaitu dengan mengadakan pencatatan langsung terhadap dokumen atau arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Hasil

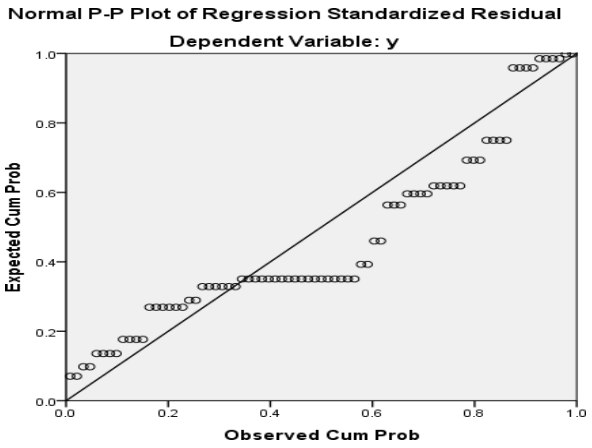
### 1. Analisis Data

Menurut Sugiyono;(2009:174) "Metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi".

Metode analisis data menurut jenjang keilmuannya statistika dibedakan menjadi dua, yaitu statistika deskriptif dan statistika inferensial. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi *product moment* dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistik SPSS versi 20.

### 2. Pengujian Asumsi Klasik

Uji normalitas data dilakukan untuk menganalisis apakah syarat persamaan regresi sudah dipenuhi atau belum dengan melihat gambar p-plot. *Output* dari uji normalitas data adalah berupa gambar visual yang menunjukkan jauh-dekatnya titik-titik pada gambar tersebut dengan garis diagonal. Jika data berasal dari distribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data yang tercermin dalam titik-titik pada *output* akan terletak di sekitar garis diagonal. Sebaliknya, jika data berasal dari distribusi yang tidak normal maka titik-titik tersebut tersebar tidak di sekitar garis diagonal (terpencar jauh dari garis diagonal).




**Sumber : Hasil Ouput SPSS 20**

**Gambar IV.2**

e-ISSN : 2807-8284

**Hasil Uji Normalitas**

Pengujian ini dilihat melalui Normal Probability Plot. Pedoman suatu model dikatakan terdistribusi normal adalah jika nilai-nilai sebaran terletak di sekitar garis lurus diagonal. Berikut disajikan dalam bentuk gambar. Dari gambar di atas, data penelitian dikatakan berdistribusi normal karena sebaran nilai data berada di sekitar garis diagonal yang merupakan syarat dalam uji normalitas.

**3. Uji Hipotesis**

**a. Uji Regresi Linear Sederhana**

Untuk mempermudah pembacaan hasil dan interpretasi analisis regresi maka digunakan untuk persamaan. Persamaan atau model tersebut berisi konstanta dan koefisien-koefisien regresi yang didapat dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya. Persamaan regresi yang telah dirumuskan kemudian dengan bantuan program SPSS dilakukan pengolahan data sehingga didapat persamaan akhir sebagai berikut :

**Tabel IV.11**
**Hasil Analisis Regresi Sederhana**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 5.309 | 1.726 | | 3.076 | .003 | | |
| | X | .685 | .041 | .887 | 16.660 | .000 | 1.000 | 1.000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah SPSS Versi 20

Berdasarkan Tabel IV.11 di atas, maka persamaan regresi linier sederhana dalam

**Y = 5,309 + (X) 0,685+ e**

penelitian ini adalah :

Pada model regresi ini, nilai konstanta yang tercantum sebesar 5,309 dapat diartikan jika variabel bebas dalam model diasumsikan sama dengan nol, secara rata-rata variabel diluar model tetap akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetap sebesar 5,309 satu-satuan atau dengan kata lain jika variabel kualitas pelayanan tidak ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan masih sebesar 5,309 satuan.

Nilai besaran koefisien regresi β sebesar 0,685 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayananberpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasirjuga akan mengalami peningkatan sebesar 0,685 satuan.

e-ISSN : 2807-8284

**b. Uji Signifikansi Individual Parsial (t)**

Uji ini digunakan untuk pengujian hipotesa. Uji signifikansi individual (Uji-t) ini dimaksud sebagai pengamatan terhadap nilai alpha dari model regresi yang dihasilkan dengan tujuan menentukan apakah nilai-nilai regresi tersebut sesuai atau tidak dengan yang di hipotesiskan. Uji-t juga menunjukkan seberapa besar variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel IV.12**
**Hasil Uji t**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 5.309 | 1.726 | | 3.076 | .003 | | |
| | X | .685 | .041 | .887 | 16.660 | .000 | 1.000 | 1.000 |

a. Dependent Variable: Y

Dari Tabel IV.12 di atas diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai signifikansinya untuk variabel kualitas pelayanan(0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau t hitung = 16.660 > t table (n- k=77-2=75=1,9921). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak $H_0$ dan menerimaHa untuk variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel kualitas pelayananberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir.

**c. Koefisien Determinasi ($R^2$)**

Nilai koefisien determinasi ($R^2$) dipergunakan untuk mengukur besarnya hubungan variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayananterhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir**.** Hasil Uji determinasi dapat dilihat Berikut:

**Tabel IV.13**
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .887[a] | .787 | .784 | 1.83734 | 1.732 |

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel IV.13 diperoleh nilai regresi korelasi sebesar 0,887, artinya secara bersama-sama kualitas pelayanan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir memiliki kontribusi pada taraf yang erat dan positif.

e-ISSN : 2807-8284

Untuk variabel independen pada penelitian ini hanya satu, maka yang digunakan adalah nilai R Square. Dimana R Square sebesar 0,787 (78,7%), Sehingga dapat dikatakan bahwa 78,7% variasi variabel bebas kualitas pelayanan pada model memiliki kontribusi untuk variabel kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar (21,3%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model seperti variabel komunikasi serta variabel harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir.

**Hasil Dan Pembahasan**

Pada penelitian ini telahdiketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R2 atau R-Square) adalah 0,787. Hal ini berarti bahwa lualitas pelayanan memberi pengaruh sebesar 78,7% terhadap keputusan pelanggan dalam kepuasan pada PT. PLN. Sementara itu, sisanya sebesar 21,3% dipengaruhi variabel lain seperti komunikasi yang baik dari pihak perusahaan.

Besarnya R atau koefisien sederhana penelitian ini adalah 0,685. Hal ini menunjukan adanya tingkat yang sedang antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN yaitu sebesar 68,5%. Pengujian hipotesis dengan uji signifikasi parsial (uji t) yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Juga menunjukkan bahwa Sig. 0,000 < 0,05 berarti ada terdapat perngaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.

Nilai koefisien X sebesar 0,685 bernilai positif yang berarti memiliki hubungan yang searah dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan melalui penentuan harga dengan memeriksa meteran listrik sesuai dengan kebutuhan yang diberikan pihak PT. PLN tersebut.

Dari hasil pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa adanya kualitas pelayanan yang baik akan mendukung taatnya dan tepat dalam membuat pelanggan merasa puas. Persentasenya yang bagus yaitu (78.7%), adanya kualitas pelayanan yang baik akan mendukung optimalnya kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero).

Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero Cabang Kecamatan Paya Pasir). pelanggan akan semakin taat dan tepat waktu dalam pembayaran listrik pada setiap tanggal pembayaran yang telah ditentukan.

e-ISSN : 2807-8284

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah di bahas sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

a. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansinya untuk variabel kualitas pelayanan<5%dan dimana t-hitung>t-tabel.
b. Secara keseluruhan (signifikan) didapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dimana nilai F-hitung>F-tabel.. Hasil determinasi diperoleh dari kualitas pelayanan (X) dapat menghasilkan hubungan yang erat terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan bahwa ada pengaruh signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa listrik PT. PLN (Persero) kecamatan paya pasir adalah sebagai berikut :

1. Diharapakan PT. PLN dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti layanan jaringan lebih cepat dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.
2. Untuk dapat mempertahankan harga serta memberikan produk layanan listrik yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan semakin puas.
3. Pihak perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan kepuasan pelanggan agar memberi kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan jasa listrik PLN dan pelayanan yang baik sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

e-ISSN : 2807-8284

## DAFTAR PUSTAKA

Arianty, N. 2016. Pengaruh Proqmosi dan Merek terhadap Kepuasan konsumen.Prosiding Dies Natalis Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara, 76–87.

Azhar, M. E., dkk. 2019. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Turis. Proceeding of The 3rd International Conference on Accounting, Business & Economics (UII-ICABE 2019), 133–140.

Azhar, M. E., & Jufrizen, J. 2017. The analysis of the tourist loyalty determinant in the area of Toba Lake.International Journal of Recent Scientific Research, 8(10), 20826–20832.

Daulay, R. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis, 12(1), 1–15.

Ghozali, I. 2014. Analisis Multivariete IBM SPSS 23. Yogyakarta: Undip.

Gultom, D. K., dkk. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jurnal Manajemen & Bisnis, 14(1), 21–33.

Gultom, D. K., & Jufrizen, J. 2016. Nilai Nilai Islam sebagai Variabel Moderating pada Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Swasta di Kota Medan). Jurnal Ilmiah Maksitek, 1(1), 35– 47.

Hasan, A. 2016. Marketing Dan Kasus-Kasu Pilihan. Jakarta: Caps.

Irawan, H. 2015. 10 Prinsip Motivasi belanja. Jakarta: Elex Media Komputindo. Jasin, H. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Air Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. EKONOMIKAWAN: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan, 14(1), 57–65.

Kotler, P. 2015. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. 2011. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga. Kotler, P dan Garry. A. 2007. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat. Nasution, M. I., dkk. 2020. The Quality of Small and Medium Enterprises

Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM- PLS). Journal of Physics: Conference Series, 1477(2020), 1–7. https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/5/052052

Peter, J. P & Olson, J. C. 2016. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.

Jakarta: Salemba Empat.

Radiman, R., dkk. 2018. The Effect of Marketing Mix, Service Quality, Islamic Values and Institutional Image on Students' Satisfaction and Loyalty. Expert Journal of Marketing, 6(2), 95–105.

Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Thamrin, A. 2015. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo.

Tirtayasa, Satria. 2017. Factor Analysis Of Competitiveness Small Medium Industry Case In Serdang Bedagai District, North Sumatra, Indonesia. Journal Of Scientific & Technology, Vol. 6, No. 9