



## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo

Uswatun Hasanah, Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas<sup>2\*</sup>, Dedi Joko Hermawan<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga  
Email : [elmas@upm.ac.id](mailto:elmas@upm.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian kuantitatif dengan hubungan asosiasif kausal ialah jenis penelitian yang dipakai. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan Harga ( $X_3$ ) ialah variabel independen. Sedangkan kepuasan konsumen ( $Y$ ) ialah variabel dependen yang dipakai didalam penelitian ini. Sampel didalam penelitian ini ialah sebanyak 40 konsumen. Penetapan sampel yang dipakai didalam penelitian ini ialah *sampling insidental*. Uji dugaan sementara (Hipotesis) bisa diambil kesimpulan yaitu varaiabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,178 > 2,028$ ) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan Kepuasan Konsumen, variabel fasilitas diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,278 > 2,028$ ) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan variabel harga diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,692 > 2,028$ ). menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, fasilitas, harga, kepuasan konsumen

### ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of service quality, facilities and prices on consumer satisfaction. Both partially and simultaneously. Quantitative research with causal associative relationships is the type of research used. Service Quality ( $X_1$ ), Facilities ( $X_2$ ) and Price ( $X_3$ ) are independent variables. Meanwhile, consumer satisfaction ( $Y$ ) is the dependent variable used in this rese varch. The sample in this research was 40 consumers. The sample used in this research was incidental sampling. The temporary presumptive test (t test) states that there is an influence of Service Quality, Facilities and Price on Consumer Satisfaction because  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.178 > 2.028$ ),  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.278 > 2.028$ ),  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.692 > 2.028$ ). The results of the research state that there is a simultaneous influence of Service Quality, Facilities and Price on consumer satisfaction because the value of  $F_{count} > F_{table}$  ( $21.842 > 2.87$ ) and the significance level is  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** service quality, facilities, price, customer satisfaction





## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan ekonomi mempengaruhi ketatnya persaingan disektor jasa. Salah satunya adalah sektor pariwisata, khususnya di industri perhotelan, dimana banyak perusahaan jasa yang perlu memberikan layanan dengan kualitas terbaik untuk memuaskan konsumen. Industri perhotelan berperan penting sebagai salah satu sektor penunjang pariwisata, namun tentunya ada nilai positif dan negatif dari segi kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Fasilitas diartikan sebagai penyediaan perlengkapan-perengkapan yang terlihat nyata untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen dalam melakukan pembelian". Dengan adanya fasilitas yang baik dan mumpuni maka konsumen akan merasa minat dengan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha dan melakukan pembelian atas jasa yang ditawarkan tersebut. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo"**.

### Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka perumusan masalah ini yaitu: 1) Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo? 2) Adakah pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo? 3) Adakah pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo?

## 2. TELAAH PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Menurut (Meithiana, 2019) "Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memnuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan". Indikator kualitas pelayanan menurut (Meithiana, 2019) antara lain: Keandalan, Keasadaran, Perhatian, Ketepatan.

### Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Indikator-indikator fasilitas adalah Pertimbangan atau Perencanaan, Perencanaan Ruangan, Perlengkapan atau Perabotan, Tata Cahaya, Warna dan Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.



### **Harga**

Harga (price) adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu". Menurut (Meithiana, 2019) terdapat enam indikator harga tersebut adalah: Keterjangkauan harga, Kesesuaian harga dengan kualitas produk, Daya saing harga dan Kesesuaian harga dengan manfaat. Dapat disimpulkan bahwa harga yang ditetapkan akan mempengaruhi kuantitas yang terjual, secara tidak langsung harga juga mempengaruhi biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan efisiensi produksi

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya". Menurut (Kasinem, 2020) Indikator-indikator kepuasan konsumen terdiri atas: Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Kesiediaan Merekomendasikan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat dasar perasaan konsumen dari suatu pelayanan ataupun kualitas produk yang telah didapatkan dengan membandingkan antara apa yang diterima dan harapan yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Swarna Dwipa" yang mengatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji" yang mengatakan. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Penelitian berjudul "Pengaruh brand image dan harga terhadap kepuasan konsumen pada produk kosmetik you PT Jalur" yang mengatakan Variabel brand image dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

### **Hipotesis**

H1: Diduga terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo.

H2: Diduga terdapat pengaruh signifikan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo.

H3: Diduga terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo.

## **3. METODOLOGI**

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian kuantitatif pendekatan asosiatif. Menurut (Muhammad, 2021) "Penelitian kuantitatif merupakan investigasi sistematis



mengenai sebuah fenomena dengan data yang dapat diukur menggunakan teknik statistik, matematika atau komputasi. Penelitian kuantitatif banyak digunakan baik dalam ilmu alam maupun ilmu fisik". Populasi dalam penelitian ini seluruh pengunjung Hotel Tampiaro Kota Probolinggo pada bulan Maret dan April 2024. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 konsumen. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, pedoman wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Pengukuran variabel didalam penelitian ini mengenakan skala likert. Sumber data yaitu (1) Data primer (2) Data sekunder. Analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji hipotesis (Rahmansyah et al., 2021, 2022).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	X1	X2	X3	Y	Ketentuan	Keterangan
1	0,835	0,447	0,466	0,799	>0,312	Valid
2	0,661	0,600	0,568	0,697	>0,312	Valid
3	0,627	0,688	0,407	0,902	>0,312	Valid
4	0,476	0,734	0,748	0,702	>0,312	Valid
5	0,633	0,691	0,644	0,665	>0,312	Valid
6	0,546	0,444	0,517	0,621	>0,312	Valid
7	0,646	0,680	0,745	-	>0,312	Valid
8	0,777	0,679	0,430	-	>0,312	Valid
9	-	0,616	-	-	>0,312	Valid
10	-	0,686	-	-	>0,312	Valid
11	-	0,724	-	-	>0,312	Valid
12	-	0,408	-	-	>0,312	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dari tabel 1 diatas menyatakan bahwa setiap item pada nilai  $R_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $R_{tabel}$  0,312. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item soal pada angket tersebut valid.



### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,791	> 0,60	Reliabel
Fasilitas	0,845	> 0,60	Reliabel
Harga	0,689	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,808	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* setiap item > 0,60, maka item pada soal angket tersebut dapat dikatakan reliabel.

### Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Model	Asimp. Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
1	0,200	> 0,05	Berdistribusi Normal

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dari Tabel 3 diatas, bisa tampak jika nilai sig sebesar 0,087 > 0,05. Dengan begitu data ditemukan berdistribusi secara normal.

### Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1,690	< 10	Tidak multikolinieritas
Fasilitas	2,035	< 10	Tidak multikolinieritas
Harga	1,656	< 10	Tidak multikolinieritas

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dari tabel 4 diatas diketahui bahwa nilai VIF Kualitas Pelayanan sebesar 1,690, Fasilitas sebesar 2,035 dan Harga sebesar 1,656 yang menampakkan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,571	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Fasilitas	0,873	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Harga	0,086	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer diolah, 2024



Dalam Tabel 5 diatas merupakan perolehan uji heteroskedastisitas, bisa tampak jika nilai signifikannya dari variabel lebih dari 0,05. Maknanya, bisa dikatakan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

### Uji Linieritas

Tabel 6. Hasil Uji Linieritas Variabel pada Kepuasan Konsumen

Variabel	Linearity	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,000	< 0,05	Hubungan Linear
Fasilitas	0,000	< 0,05	Hubungan Linear
Harga	0,000	< 0,05	Hubungan Linear

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dalam Tabel 6 diatas merupakan perolehan uji Linieritas, menampakkan skor signifikansi linearity variabel < 0,05 yang menampakkan jika hubungan variabel itu ialah linier.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients Beta	Keterangan
	-5,533	
Kualitas Pelayanan	0,217	Hubungan Positif
Fasilitas	0,204	Hubungan Positif
Harga	0,364	Hubungan Positif

Sumber: Data Primer diolah, 2024

$$Y = -5,533 + 0,217 X_1 + 0,204 X_2 + 0,364 X_3$$

Tampak nilai konstanta sebesar -5,533 artinya jika tidak ada variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga (nilai  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) maka kepuasan konsumen diperoleh nilai sebesar 5,533. Koefisien regresi  $b_1$  (Kualitas Pelayanan) = 0,217 yang menyatakan jika ada penambahan satu-satuan Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,217 dengan variabel bebas lainnya berupa Fasilitas, harga dianggap konstan. Koefisien regresi  $b_2$  (Fasilitas) = 0,204 yang menyatakan jika ada penambahan satu-satuan Fasilitas akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,204 dengan variabel bebas lainnya berupa Kualitas Pelayanan dan harga dianggap konstan. Koefisien regresi  $b_3$  (harga) = 0,364 yang menyatakan jika ada penambahan satu-satuan harga akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sebesar 0,364 dengan variabel bebas lainnya berupa Kualitas Pelayanan dan fasilitas dianggap konstan.



### Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R Square	Keterangan
1	0,616	61,6 % berpengaruh

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dari tabel 8 diatas diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,616 hal ini berarti bahwa 61,6% variabel dependen kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel *kualitas pelayanan, fasilitas dan harga*. Sedangkan sisanya 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

Tabel 9. Hasil Uji t ( Parsial)

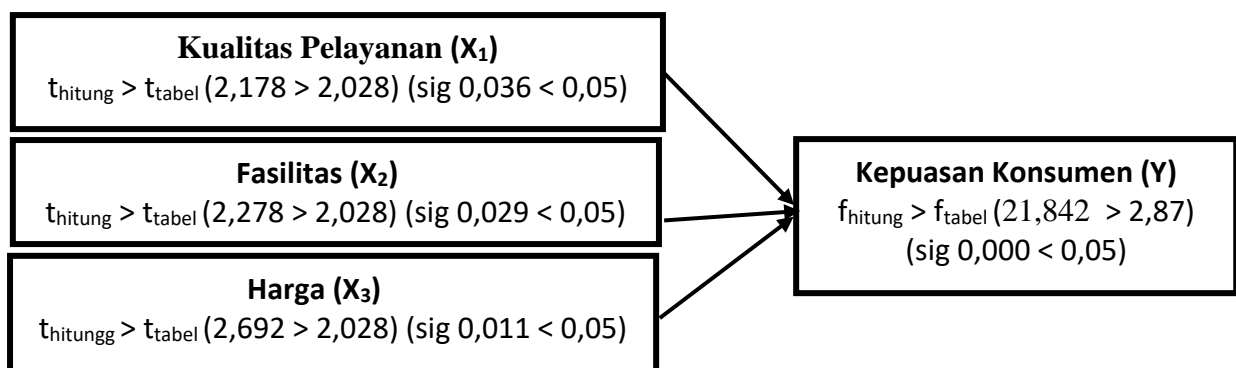
Variabel	Sig.	Ketentuan Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,036	< 0,05	Berpengaruh
Fasilitas	0,029	< 0,05	Berpengaruh
Harga	0,011	< 0,05	Berpengaruh

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dalam tabel 9 di atas maka bisa dijelaskan hasil pengujian signifikan parsial, seperti dibawah ini :

Perolehan uji t untuk variabel ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan skor t hitung > t tabel (2,178 > 2,028) serta taraf signifikan 0,036 < 0,05. Semua ini diambil simpulan jika variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial pada kepuasan konsumen (Y). Perolehan uji t untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ) skor t hitung > t tabel (2,278 > 2,028) serta taraf signifikan 0,029 < 0,05. Semua ini diambil simpulan jika variabel fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial pada kepuasan konsumen (Y). Perolehan uji t untuk variabel Harga ( $X_3$ ) skor t hitung > t tabel (2,692 > 2,028) serta taraf signifikan 0,011 < 0,05. Semua ini bisa diambil simpulan jika variabel Harga ( $X_3$ ) berpengaruh secara parsial pada kepuasan konsumen (Y).

### Pembahasan



Gambar 1 : Hasil Kerangka Berpikir

Sumber : Data diolah SPSS, 2024



### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo**

Berdasarkan hasil perhitungan yang dikerjakan, variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ). Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen sehingga konsumen cenderung akan lebih tertarik untuk kembali berkunjung ke Hotel jika pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel tersebut. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahma & Safrizal, 2023) (Megawati & Hery, 2023), (Nisrina & Aditya, 2023) dan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo**

Berdasarkan hasil perhitungan yang dikerjakan, variabel fasilitas ( $X_2$ ). Variabel fasilitas ( $X_2$ ) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen yang ada pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo, karena dengan fasilitas memiliki manfaat yang besar terhadap tingkat kepuasan konsumen karena dengan fasilitas yang lengkap maka konsumen akan puas dan konsumen lebih tertarik mengunjungi Hotel Tampiaro Kota Probolinggo. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahma & Safrizal, 2023), (Rani et al., 2023) dan (Nisrina & Aditya, 2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo**

Berdasarkan hasil perhitungan yang dikerjakan, variabel Harga ( $X_3$ ). Variabel harga ( $X_3$ ) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan terjangkau harga yang diberikan oleh Hotel Tampiaro Kota Probolinggo maka semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahma & Safrizal, 2023), (Megawati & Hery, 2023) dan (Nindi, 2023) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

## **5. KESIMPULAN**

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $x_1$ ) terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo. Terdapat pengaruh Fasilitas ( $x_2$ ), terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo. Dan terdapat pengaruh Harga ( $x_3$ ) terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo. Serta ada pengaruh secara parsial kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan





konsumen pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo. Manfaat yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan masukan bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama dan pengembangan terhadap variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga agar menjadi lebih baik, dan ditingkatkan dalam Hotel Tampiaro Kota Probolinggo maka konsumen juga dapat meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abid, M., Imam, S. M., & Lovi, Y. H. (2022). Analisis Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10, 393.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 333.
- Megawati, & Hery, G. (2023). *Pengaruh Kualotas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Swara Dwipa*. 334.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya.
- Muhammad, R. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Nadhriil, A. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Di Witel Telkom Depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 34.
- Nindi, T. (2023). Pengaruh Brand Image dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kosmetik YOU PT. Jalur Mandiri Utama. *Jurnal Economicand Strategy*, 4(1), 29.
- Nisrina, K., & Aditya, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(1), 552.
- Praja Yudha. (2021). Pengaruh Iklan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Kopi Kapal di Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 479.
- Rahma, Y., & Safrizal. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Hawaii Hotel Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 117.
- Rahmansyah, A. I., Balqis, N. S., Rahajeng, Y., Elmas, M. S. H., & Masluha, S. (2022). The Effect of Non Performing Financing and Financing to Deposit Ratio On Return On Assets. *Assets : Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan Dan Pajak*, 6(2), 100–107. <https://doi.org/10.30741/assets.v6i2.849>
- Rahmansyah, A. I., Wardayati, S. M., & Miqdad, M. (2021). Audit Committee, Board, and Audit Report Lag. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 11(1), 19–30. <https://doi.org/10.30741/wiga.v11i1.577>



- Rani, L. K., G. W. F., & Emilia, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Swiss Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*, 11(1), 4.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran (Teori & Implementasi)*. Yogyakarta: ANDI.
- K. E. Laili and S. Ari, "Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo," *J. Manaj.*, vol. 6, no. 1, p. 4, 2021
- D. Sunyoto, *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenali Konsumen)*. Yogyakarta: CAPS, 2013
- S. Danang, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan kasus)*. Yogyakarta: CAPS, 2014
- B. A. Yanti, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan KONsumen Sebagai Variabel Intervening," *J. Akunt. , Manaj. dan Ekon.*, vol. 1, no. 1, p. 3, 2022.
- Megawati and G. Hery, "Pengaruh Kualotas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Swara Dwipa," p. 334, 2023.
- T. Nindi, "Pengaruh Brand Image dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kosmetik YOU PT. Jalur Mandiri Utama," *J. Econ. Strateg.*, vol. 4, no. 1, p. 29, 2023