



Pengaruh Potongan Harga, Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek

Sindi Emya Br Ginting¹, Harris P Nasution², Erwinsyah Simanungkalit³, Indra Siregar⁴, Enda Surbakti⁵

¹⁻⁵Politeknik Negeri Medan, Indonesia

E-mail: sindiemyabrginting@students.polmed.ac.id¹, harrisnasution@polmed.ac.id², erwinsyahsimanungkalit@polmed.ac.id³, indra.siregar@polmed.ac.id⁴, endasurbakti@polmed.ac.id⁵

*Korespondensi penulis: sindiemyabrginting@students.polmed.ac.id

Abstract. Customer satisfaction is the hope of a customer who believes or predicts what the customer will receive, whether expressed verbally or non-verbally. Customers who obtain satisfaction are determined from repurchasing products or services. Customer satisfaction can be met by price discounts, service quality and complaint handling. The aim of this research is to determine and analyze the influence of price discounts, service quality and complaint handling on customer satisfaction of Gojek users. The population used in this research were students majoring in Business Administration, Medan State Polytechnic. The number of respondents consisted of 96 people, with the determination of sample size using the Lemeshow formula. The results of the *t* test (partial test) for the price discount variable (X_1) on customer satisfaction (Y) obtained a calculated t_{value} of 2,843 > 1,986 with a significance level of 0,006 < 0,05 and a positive regression coefficient of 0,350. This means that the price discount (X_1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). The results of the *t* test (partial test) for the service quality variable (X_2) on customer satisfaction (Y) obtained a calculated t_{value} of 2,955 > 1,986 with a significance level of 0.004 < 0.05 and a positive regression coefficient of 0.208. This means that service quality (X_2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). The results of the *t* test (partial test) for the complaint handling variable (X_3) on customer satisfaction (Y) obtained a calculated t_{value} of 4,116 > 1,986 with a significance level of 0.000 < 0.05 and a positive regression coefficient of 0,332. This means that complaint handling (X_3) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). The results of the *F* test (simultaneous test) are a calculated F_{value} of 61,481 > 2,70 with a significance level of 0.000 < 0.05, which indicates that the *F* value obtained is significant. This means that there is a variable influence of price discounts, service quality and complaint handling on customer satisfaction.

Keywords: Price Discounts, Service Quality, Complaint Handling, and Customer Satisfaction.

Abstrak. Kepuasan pelanggan adalah harapan dari pelanggan yang meyakini atau memperkirakan pelanggan tersebut mengenai apa yang akan diterimanya baik diungkapkan secara lisan maupun non lisan. Pelanggan yang memperoleh kepuasan di tetapkan dari membeli ulang produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi oleh potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan. Jumlah responden terdiri dari 96 orang, dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow*. Hasil uji *t* (uji parsial) untuk variabel potongan harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,843 > 1,986 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,006 < 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,350. Hal ini berarti potongan harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji *t* (uji parsial) untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,955 > 1,986 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004 < 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,208. Hal ini berarti kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji *t* (uji parsial) untuk variabel penanganan komplain (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,116 > 1,986 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,332. Hal ini berarti penanganan komplain (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji *F* (uji simultan) adalah nilai F_{hitung} sebesar 61,481 > 2,70 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 yang menunjukkan bahwa nilai *F* yang diperoleh tersebut signifikan. Hal ini berarti terdapat pengaruh variabel potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Potongan Harga, Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kepuasan Pelanggan.

Received Agustus 28, 2024; Revised September 14, 2024; Accepted September 30, 2024; Published Oktober 03, 2024

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana mobilitas atau perpindahan yang dilakukan oleh manusia dengan menggunakan alat bantu berupa kendaraan untuk mencapai tempat tujuan. Selain untuk perpindahan manusia, transportasi juga mencakup perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dapat dikatakan bahwa transportasi merupakan salah satu alat pemenuhan kebutuhan pergerakan manusia dengan tujuan tertentu, misalnya pergi bekerja, berangkat ke sekolah, berbelanja, maupun pergi ketempat rekreasi. Untuk itu, beragam alat transportasi muncul dan berkembang guna membantu produktivitas masyarakat mulai dari yang tradisional seperti becak maupun yang sudah modern dengan menggunakan tenaga mesin seperti sepeda motor, mobil, pesawat, kapal laut dan kereta api.

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan transportasi daring menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Melalui layanan transportasi daring dapat dengan mudah menghubungkan antara pelanggan yang membutuhkan layanan transportasi dengan pengemudi. Salah satu dari transportasi daring ini yaitu Gojek.

Selain Gojek saat ini juga sudah banyak penyedia jasa transportasi daring di kota-kota besar seperti Grab, InDriver dan Maxim. Semua memberikan pelayanan yang hampir sama mulai dari mengantarkan orang dengan biaya yang berbeda-beda dan namun dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi dalam *smartphone* maupun *website*. Agar memudahkan pelanggan melakukan pemesanan, aplikasi tersebut dapat diunduh di *google play store* maupun *app store*.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsinya (kinerja atau hasil) dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan secara umum yaitu jika apa yang di harapkan tidak sesuai dengan yang di terima maka konsumen akan merasa kecewa, namun jika apa yang di harapkan dapat terpenuhi maka pelanggan akan merasa puas dan jika dapat melebihi apa yang di harapkan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang atau gembira.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah potongan harga. Potongan harga secara umum bagi pelanggan yang sensitif merupakan sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan harga yang lebih murah. Adanya potongan harga yang diberikan pihak Gojek kepada pelanggan akan memberikan nilai lebih di benak pelanggan dan merasa bahwa Gojek mampu memenuhi kebutuhan pribadi mereka. Seperti yang diketahui siapapun pelanggan, baik dari segi produk maupun jasa sudah pasti sangat menginginkan

potongan harga ketika ingin melakukan pembelian. Gojek sering memberikan potongan harga terutama bagi pelanggan yang melakukan pembayaran menggunakan Gopay.

Selain potongan harga, kualitas pelayanan yang diberikan juga menjadi faktor penting untuk menjaga dan mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke layanan transportasi daring lainnya. Kualitas pelayanan yang baik menjadi tuntutan bagi pelanggan pada layanan jasa yang dipilih. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Hal ini sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan sumber daya manusia. Karena faktor sumber daya manusia memberikan kontribusi yang sangat besar, maka faktor ini sangat sulit ditiru oleh pesaing.

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan kepada para pelanggan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan pelanggan. Ketika pelanggan Gojek merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan juga akan merekomendasikan layanan tersebut kepada teman-teman dan keluarganya tentang layanan yang mereka dapatkan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kecepatan respon perusahaan dalam penanganan komplain pelanggan. Saat komplain ditangani dengan baik, pelanggan merasa dihargai, mendapatkan solusi yang memuaskan, dan merasa bahwa kebutuhan dan kekhawatiran mereka diakui. Sebaliknya, jika komplain diabaikan atau ditangani secara buruk, pelanggan mungkin merasa diabaikan, tidak dihargai, atau bahkan merasa lebih frustrasi. Sehingga dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan mungkin tidak akan lagi menggunakan layanan tersebut. Pada aplikasi Gojek terdapat layanan pengaduan dan diakhir pelayanan pelanggan dapat memberikan penilaian kepada pengemudi tentang pelayanan yang diterimanya sehingga perusahaan dapat mengetahui pelayanan yang diterima konsumen dan perusahaan akan terus meningkatkan standar pelayanannya.

Aplikasi Gojek sangat populer di berbagai kalangan masyarakat, termasuk anak-anak kos di wilayah kota Medan di mana kebanyakan adalah mahasiswa perantauan dari luar kota Medan. Keterbatasan waktu, fasilitas dan juga materi membuat anak-anak kos ini membutuhkan Gojek untuk mempermudah dalam menyelesaikan persoalan dalam kehidupan sehari-hari khususnya untuk kebutuhan layanan transportasi daring. Contohnya dengan adanya Gojek saat ini anak-anak kos lebih mudah untuk melakukan pemesanan motor (*Go-Ride*) dimanapun berada tanpa perlu bertemu langsung dengan pengemudi untuk melakukan pemesanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Potongan Harga

Menurut Tjiptono dalam Nainggolan dan Parinduri (2020:56) diskon merupakan potongan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atau aktivitas-aktivitas tertentu yang dilakukan pembeli, misalnya membayar tagihan lebih cepat, membeli dalam jumlah besar, atau membeli diluar musim atau periode permintaan puncak. Menurut Sutisna dalam Andriani dan Harti (2021:456) berpendapat bahwa potongan harga merupakan suatu produk yang mengalami penurunan harga dari harga normalnya dalam jangka waktu tertentu.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Manap dkk (2023:126) inti dari konsep kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan secara akurat dan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut. Dengan kata lain, dua pengaruh utama pada kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

Menurut Yousapronpaiboon dan Johnson dalam Halim dkk (2021:123) menjelaskan bahwa kualitas jasa merupakan perbedaan antara persepsi konsumen atas layanan yang diberikan perusahaan terhadap harapan konsumen setelah melakukan evaluasi jasa yang diterima. Dengan kata lain bahwa kualitas jasa merupakan adanya *expected value* dengan *perceived value* yang dirasakan oleh konsumen.

Penanganan Komplain

Menurut Widayati dan Jatmiko (2022:169) secara umum penanganan keluhan adalah solusi atau jalan keluar dari perusahaan atas permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan setelah mendengar keluhan dari pelanggan dan memahami dengan baik masalah apa yang sedang dihadapi dan jenis permasalahan apa yang sedang di alami oleh pelanggan.

Menurut Mudie dan Cottam dalam Listyawati dan Sari (2020:111) dalam menangani komplain akan memberikan peluang yang dapat merubah pelanggan yang sudah puas menjadi seorang pelanggan abadi.

Menurut Sepyarina (2019:26) penanganan komplain berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima.

Menurut Kotler dalam Halim dkk (2021:156) kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei yang bersifat kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan alat untuk olah data menggunakan statistik, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang di dapatkan berupa angka. Penelitian kuantitatif sangat menekankan pada hasil yang objektif, melalui penyebaran kuesioner data bisa diperoleh dengan objektif dan di uji menggunakan proses validitas dan reliabilitas. Untuk dapat melakukan penilaian terhadap masalah yang akan diteliti, penelitian kuantitatif membagi komponen masalah dalam beberapa variabel dan setiap variabel ditentukan dengan simbol yang berbeda sesuai dengan kebutuhan atau masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2021:16)

Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang

dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2021:126). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan.

2) Sampel

Menurut Sugiyono (2021:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2021:133) *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berikut kriteria responden yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden yang dipilih adalah yang menggunakan layanan *Go-Ride* pada aplikasi Gojek minimal dua kali penggunaan sejak bulan Januari sampai bulan April 2024.
- b. Responden merupakan mahasiswa jurusan Administraasi Niaga Politeknik Negeri Medan.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Berikut adalah rumus *Lemeshow*, yaitu:

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{D^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel yang diperlukan
Z = skor Z pada tingkat kepercayaan 95% (Z=1,96)
P = maksimal estimasi (0,5)
D = limit dari *error* (0,10)

Melalui rumus *Lemeshow* yang telah dipaparkan, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 P (1 - P)}{D^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2} \\ n &= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} \\ n &= 96,04 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus *Lemeshow*, maka nilai sampel (n) yang di dapat adalah sebesar 96,04 atau dapat digenapkan menjadi 96 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Umum Objek Penelitian

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim, warga negara Indonesia lulusan Master of Business Administration dari Harvard Business School. Ide mendirikan Gojek muncul dari pengalaman pribadi Nadiem Makarim menggunakan transportasi ojek hampir setiap hari ke tempat kerjanya untuk menembus kemacetan di Jakarta. Pada tanggal 5 Oktober 2010, Gojek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, Gojek masih mengandalkan call center untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek dengan GoKilat. Pada pertengahan 2014, berkat popularitas Uber kala itu, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi. Pada tanggal 7 Januari 2015, Gojek akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan iOS untuk menggantikan sistem pemesanan menggunakan call center.

Gojek telah tersedia di Indonesia, Singapura, Vietnam, dan Thailand secara resmi pada tanggal 25 Juni 2018. Di sisi lain, Gojek kini telah tersedia di 167 kabupaten dan kota di Indonesia, 2 kota di Vietnam dan 14 distrik di Bangkok, Thailand. Kantor pusat Gojek berada di Pasaraya Blok M gedung B Lt. 6, Jalan Iskandarsyah II No. 7, Rw. 2, Melawai, Kebayoran Baru, RT. 3/RT. 1, Melawai, Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta 12160.

Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan software SPSS Statistics 23 untuk mengetahui apakah data yang didapat melalui kuesioner adalah data yang valid. Kriteria data yang valid ialah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan ($\alpha=0,01$ atau $0,05$). Cara mencari r_{tabel} dengan melihat tabel distribusi r signifikan 5%. Maka ditemukan bahwa nilai r_{tabel} (dengan tingkat signifikansi $0,05$) dengan rumus sebagai berikut:

$$df = (N-2)$$

Keterangan :

$df = degree\ of\ freedom$ (derajat kebebasan)

$N =$ Jumlah populasi

maka perhitungannya adalah

$$df = (30-2)$$

$$df = 28$$

Maka pada nilai r_{tabel} (dengan tingkat signifikan 0,05) penelitian ini adalah 0,361. Berikut ini hasil uji validitas dari 30 responden terhadap semua pernyataan dari potongan harga, kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kepuasan pelanggan yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Potongan Harga (X_1)	X1.1	0,631	0,361	Valid
	X1.2	0,482		
	X1.3	0,488		
	X1.4	0,554		
	X1.5	0,737		
	X1.6	0,461		
	X1.7	0,478		
	X1.8	0,773		
	X1.9	0,492		
Kualitas Pelayanan (X_2)	X2.1	0,521	0,361	Valid
	X2.2	0,457		
	X2.3	0,639		
	X2.4	0,561		
	X2.5	0,793		
	X2.6	0,543		
	X2.7	0,488		
	X2.8	0,682		
	X2.9	0,541		
	X2.10	0,683		
	X2.11	0,706		
	X2.12	0,720		
	X2.13	0,621		
	X2.14	0,439		
	X2.15	0,434		
Penanganan Komplain (X_3)	X3.1	0,628	0,361	Valid
	X3.2	0,766		
	X3.3	0,505		
	X3.4	0,664		
	X3.5	0,687		
	X3.6	0,600		
	X3.7	0,390		
	X3.8	0,660		
	X3.9	0,442		
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,574	0,361	Valid
	Y2	0,707		
	Y3	0,673		
	Y4	0,657		
	Y5	0,639		
	Y6	0,768		
	Y7	0,582		
	Y8	0,781		
	Y9	0,707		

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas diketahui bahwa seluruh pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r_{hitung} masing-masing pernyataan variabel bebas (X_1, X_2, X_3) dan variabel terikat (Y) seluruhnya lebih besar dari nilai r_{tabel} , yaitu sebesar 0,361 dapat dilihat di lampiran.

2) Uji Reliabilitas

Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas terhadap butir—butir pernyataan dari masing-masing variabel. Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid. Untuk hasil output SPSS dapat dilihat pada lampiran.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Croanbach's Alpha</i>	Syarat <i>Croanbach Alpha</i>	Keterangan
Potongan Harga (X_1)	0,738	> 0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,863	> 0,6	Reliabel
Penanganan Komplain (X_3)	0,771	> 0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,848	> 0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan SPSS, butir-butir pernyataan dari masing-masing variabel memenuhi syarat *Croanbach's Alpha*, yaitu > 0,6 yang membuktikan bahwa jawaban dari responden reliable, stabil, konsisten, dan handal.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnow*. Data dikatakan memiliki distribusi yang normal adalah data yang memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05, sedangkan jika nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut dinyatakan tidak berdistribusi dengan normal.

Tabel 3. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.79583595
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.065
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan tabel 3, nilai yang diperoleh dari hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnow* sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari pada 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal dan memenuhi asumsi uji normalitas.

2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolonieritas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Tolerance And Variante Inflation Factor* (VIF). Jika $VIF > 10$, maka variabel bebas tersebut mempunyai persoalan multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya, apabila $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	-.516	2.636			-.196	.845		
Potongan Harga	.350	.123	.274		2.843	.006	.388	2.576
Kualitas Pelayanan	.208	.070	.315		2.955	.004	.318	3.142
Penanganan Komplain	.332	.081	.335		4.116	.000	.547	1.828

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai $VIF < 10$, maka tidak terjadi masalah pada uji multikolonieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varian dari nilai residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen (bebas) dengan nilai absolut residualnya.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.499	1.819		.274	.785
	Potongan Harga	.107	.085	.210	1.264	.209
	Kualitas Pelayanan	-.026	.049	-.097	-.527	.599
	Penanganan Komplain	-.015	.056	-.039	-.278	.782

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai signifikan (Sig.) untuk variabel potongan harga adalah 0,209. Sementara untuk variabel kualitas pelayanan nilai signifikan (Sig.) adalah 0,599 dan untuk variabel penanganan komplain memiliki nilai signifikan (Sig.) 0,782. Karena nilai ketiga variabel lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji glejser dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh potongan harga, kualitas pelayanan, dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah hasil pengujian regresi linear berganda menggunakan SPSS 23.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.516	2.636		-.196	.845
	Potongan Harga	.350	.123	.274	2.843	.006
	Kualitas Pelayanan	.208	.070	.315	2.955	.004
	Penanganan Komplain	.332	.081	.335	4.116	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = (-0,516) + 0,350X_1 + 0,208X_2 + 0,332X_3 + e$$

Dari persamaan regresi linear di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -0,516 menyatakan bahwa jika variabel potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain dianggap sama dengan 0, maka variabel kepuasan pelanggan tidak berubah yaitu sebesar -0,516 atau sama seperti nilai sebelumnya.
- b. Koefisien $b_1X_1 = 0,350$ menunjukkan bahwa variabel potongan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika variabel potongan harga ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,350.
- c. Koefisien $b_2X_2 = 0,208$ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,208.
- d. Koefisien $b_3X_3 = 0,332$ menunjukkan bahwa variabel penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika variabel penanganan komplain ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,332.

Hasil analisis regresi linear berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain berpengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan, dimana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel potongan harga sebesar 0, 350.

Uji Hipotesis

1) Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan bertujuan menguji apakah terdapat pengaruh pada variabel bebas potongan harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan penanganan komplain (X_3), secara parsial terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan kriteria pengujian jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikan 95% atau $\alpha < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara signifikan, sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan signifikan 95% atau $\alpha > 0,05$ maka dikatakan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel sebanyak 96 responden dan jumlah variabel bebas dan terikat (k) sebanyak 4 dan nilai taraf signifikan 5% sehingga dapat dilihat t_{tabel} dengan rumus $t_{tabel} = \alpha/2 ; n-k$, maka $t_{tabel} = 0,025 ; 96 - 4 = 92$ maka diketahui bahwa t_{tabel} dari 92 adalah 1,986. Untuk hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.516	2.636		-.196	.845
	Potongan Harga	.350	.123	.274	2.843	.006
	Kualitas Pelayanan	.208	.070	.315	2.955	.004
	Penanganan Komplain	.332	.081	.335	4.116	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan perhitungan nilai hasil pengolahan data menggunakan SPSS 23 yang tertera pada tabel berikut dapat diketahui bahwa:

- Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel potongan harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,843 > 1,986$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,350. Hal ini berarti potongan harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). H_1 yang menyatakan potongan harga (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) diterima.
- Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,955 > 1,986$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,208. Hal ini berarti kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). H_2 yang menyatakan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) diterima.
- Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel penanganan komplain (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $4,116 > 1,986$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,332. Hal ini berarti penanganan komplain (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). H_3 yang menyatakan penanganan komplain (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) diterima.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas (X_1, X_2 dan X_3) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Y).

Pengambilan keputusan berdasarkan:

- H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $> 0,05$.
- H_4 diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$.

Dapat dilihat pada tingkat kesalahan (α) = 5% yang diperoleh dari df (*degree of freedom*) dengan rumus:

$$Df 1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$Df 2 = n - k = 96 - 4 = 92$$

Keterangan:

df = *degree of freedom*

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

Sehingga F_{tabel} dengan sampel 96, probabilitas 5%, dan df pembilang 3, df penyebut 92 adalah 2,70. Berikut tabel uji F simultan berdasarkan nilai signifikansi:

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1614.619	3	538.206	61.481	.000 ^b
	Residual	805.370	92	8.754		
	Total	2419.990	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain, Potongan Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan tabel di atas nilai F_{hitung} sebesar $61,481 > 2,70$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa nilai F yang diperoleh tersebut signifikan. Hal ini berarti H_4 yang menyatakan terdapat pengaruh variabel potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan diterima dan H_0 ditolak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas potongan harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan penanganan komplain (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini untuk mencari koefisien determinasi digunakan nilai Adjusted R Square. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.667	.656	2.959

a. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain, Potongan Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 23, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,656 atau 65,6%. Hal ini berarti variabel bebas yaitu potongan harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan penanganan komplain (X_3) secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) sebesar 65,6%, sedangkan sisanya sebesar 34,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diketahui dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek pada mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan. Pembahasan hasil penelitian disajikan sebagai berikut:

1) Pengaruh Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (t) pada penelitian ini menunjukkan bahwa H_1 diterima, artinya variabel potongan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $2,843 > 1,986$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,350. Pengaruh yang positif dan signifikan menjelaskan bahwa jika potongan harga yang diberikan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya jika potongan harga yang diberikan menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lusinda Sirait, Desi Adestora Sinaga dan Agus Edi Rangkuti (2022)

yang menyatakan bahwa potongan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (t) pada penelitian ini menunjukkan bahwa H_2 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $2,955 > 1,986$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,208. Pengaruh yang positif dan signifikan menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lusinda Sirait, Desi Adestora Sinaga dan Agus Edi Rangkuti (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3) Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (t) pada penelitian ini menunjukkan bahwa H_3 diterima, artinya variabel penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $4,116 > 1,986$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,332. Pengaruh yang positif dan signifikan menjelaskan bahwa jika penanganan komplain yang diberikan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya jika penanganan komplain yang diberikan menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nining Kurniasih (2022) yang menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4) Pengaruh Potongan Harga, Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji F (uji simultan) pada penelitian ini menunjukkan bahwa H_4 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar $61,481 > 2,70$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Pengaruh yang positif dan

signifikan menjelaskan bahwa jika potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain yang diberikan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya jika potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain yang diberikan menurun maka kepuasan pelanggan juga akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Alviana Hikmawati dan Liya Megawati, 2022) dan (Lusinda Sirait, Desi Adestora Sinaga dan Agus Edi Rangkuti, 2022) yang menyimpulkan potongan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nining Kurniasih (2022) yang menyimpulkan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek pada mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan. Berdasarkan analisa yang dilakukan dari data yang diperoleh peneliti melalui penyebaran kuesioner dan pengolahan data kuesioner mengenai variabel potongan harga, kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kepuasan pelanggan pada pengguna Gojek, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Potongan harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin banyak potongan harga yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan pengguna Gojek terutama bagi mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan.
- 2) Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan pengguna Gojek terutama bagi mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan.
- 3) Penanganan komplain (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat penanganan komplain yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan pengguna Gojek terutama bagi mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan.
- 4) Potongan harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan penanganan komplain (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), sehingga

dapat disimpulkan bahwa semakin banyak potongan harga sejalan dengan semakin baiknya kualitas pelayanan dan penanganan komplain yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan pengguna Gojek terutama bagi mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan.

- 5) Hasil uji koefisien determinasi adalah sebesar 0,656 atau 65,6%. Hal ini berarti variabel bebas yaitu potongan harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan penanganan komplain (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) memiliki pengaruh yang cenderung besar dan sisanya sebesar 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang peneliti peroleh dari penelitian terhadap pengaruh potongan harga, kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan), maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Maka peneliti memberikan masukan khususnya pada bagian pemberian potongan harga yang diberikan kepada pelanggan yang menggunakan Go-Pay agar pihak Gojek memberikan potongan harga yang setara dengan pelanggan yang tidak menggunakan Go-Pay sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai penelitian yang serupa agar dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai rujukan dan menambahkan teori-teori yang berguna bagi pemikiran dan wawasan peneliti. Diharapkan peneliti dapat meneliti variabel lainnya karena 34,4% kepuasan pelanggan pengguna Gojek dipengaruhi oleh variabel lain seperti harga dan promosi yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Andriani, L. A., & Harti. (2021). Pengaruh emosi positif, potongan harga, dan kualitas website terhadap pembelian impulsif. *Forum Ekonomi*, 23(3), 454-462.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. (2019). *Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. DEEPUBLISH.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Simarmata, S. H., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hikmawati, A., & Megawati, L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan pelanggan GoFood (survey pada follower akun Instagram @gofoodindonesia). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan*. UNITOMO PRESS.
- Kurniasih, N. (2022). Pengaruh sistem pelacakan berbasis website, kualitas layanan logistik dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada JNE di Kabupaten Majalengka). *Jurnal Akutansi dan Sistem Informasi*, 3(2).
- Listyawati, L., & Sari, A. N. (2020). Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan tertanggung pada PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 4(2).
- Manap, D., Sani, I., Sudirman, A., Noviany, H., Rambe, M. T., Raflina, R., Adnan, Y., Adha, A. S., Fajar, F., Pujilestari, S., Mulyana, K. E., & Widiati, E. (2023). *Manajemen pemasaran jasa (Konsep dasar dan strategi)*. Bojongsari.
- Nainggolan, N., & Parinduri, T. (2020). Pengaruh potongan harga dan bonus terhadap keputusan pembelian konsumen minimarket Indomaret Serbelawan. *Manajemen: Jurnal Ekonomi USI*, 2(1).
- Sepyarina, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah. *UIN Raden Intan Lampung*.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap loyalitas pelanggan PT. First Media di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 6(2).