

Outline Journal of Economic Studies

Journal homepage: <http://outlinepublisher.com/index.php/OJES>

Research Article

Effect Of Comfort And Quality Of Service On Consumer Satisfaction At PT. Elephant Mada Indonesia

(Pengaruh Kenyamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Gajah Mada Indonesia)

Daniel¹, Muhammad Fauzan Azhmy^{2*}, Saskia³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Harapan Medan, Indonesia

*Correspondence: E-mail: azhmezfauzan@gmail.com

Abstract

Keywords:

Convenience,
Service Quality,
Student Customer
Satisfaction.

The purpose of this study was to analyze the effect of comfort and service quality on customer satisfaction at PT. Gajah Mada Indonesia. The data used are primary data and secondary data. Primary data was collected through questionnaires distributed to employees, while secondary data was obtained from documentation studies obtained from various information held by the company and the results of previous research. The data analysis method uses quantitative methods, namely Multiple Linear Regression analysis. The population in this study are consumers or institutions that use the services of PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan amounted to 172, the sample of this study used saturated sampling which took the entire population as a sample. The results of the study indicate that Convenience (X1) and Service Quality (X2) together have an effect on Consumer Satisfaction. While the ability of Convenience (X1) and Service Quality (X2) together can explain changes in student Consumer Satisfaction (Y) of 12.5% while the remaining 87.5% is influenced by other factors not discussed in this study.

PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan teknologi semakin meningkat menyebabkan persaingan dalam bisnis menjadi semakin kompetitif baik dipasar domestik maupun pasar internasional. Hal ini membuat perusahaan-perusahaan dalam dunia bisnis mengalami tantangan bisnis tersendiri. Pada era modern saat ini banyak berkembang berbagai macam bisnis, salah satu bisnis tersebut adalah dalam sektor jasa. Perubahan pola pikir, gaya hidup dan juga teknologi konsumen mendorong bisnis jasa untuk tetap terus berkembang memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu bidang usaha yang saat ini sedang berkembang yaitu banyaknya penggunaan jasa keamanan baik untuk kegunaan perusahaan maupun personal. Jasa keamanan yang secara resmi ditetapkan pada tanggal 30 Desember 1980 ini kebanyakan masih dianggap sebagai pekerjaan yang kurang diminati sementara di beberapa negara maju jasa keamanan menjadi bagian penting di pemerintah dalam segi keamanan nasional, misalnya saja di Amerika Serikat jasa keamanan digunakan untuk mengawasi aset-aset baik swasta maupun pemerintah, pemerintah negara tersebut memberikan kompensasi lebih besar kepada petugas keamanan yang menjaga gedung pemerintah dibandingkan gedung swasta. Setiap perusahaan pasti

memiliki tujuannya salah satunya ingin membesarkan penghasilan dari perusahaan tersebut, hal tersebut tidak terlepas dari peran konsumen, maka perusahaan harus menjaga kepuasan konsumen tersebut.

Kepuasan konsumen menjadi bagian penting untuk meningkatkan kualitas yang diberikan. Tjiptono (2012) menyebut kepuasan seorang pelanggan ialah kondisi yang ditunjukkan pelanggan saat mereka sadar jika keinginan/ekspektasi dan kebutuhan perlu terpenuhi sebaik mungkin. Apabila kinerja pelayanan gagal tidak relevan dengan kehendak konsumen, berarti mereka bakal tidak berpuas diri dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen dibutuhkan oleh semua jenis usaha untuk dapat meningkatkan penjualan. Pelaku usaha menyadari akan pentingnya memuaskan konsumen karena semakin banyak konsumen perusahaan akan tetap eksis dan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya (Fadhli & Pratiwi, 2021).

PT. Gajah Mada Indonesia Group (GMI) adalah badan usaha jasa pengamanan Indonesia dengan motto Smart, Handal & Professional yang telah terbukti memberikan jasa pelayanan dibidang sistem management pengamanan untuk berbagai bidang industri seperti : Mall, Kawasan Industri (BUMN), Hotel Mewah, Pusat Perkantoran, Pusat Pergudangan, Universitas, Kos Elite, Pabrik Produksi, Apartemen, Pasar Modern, Restaurant, Sekolah, SPBU Pertamina, Pabrik Kelapa Sawit, Car Wash, Perusahaan Perkreditan, Perumahan Mewah, Pusat Oleh-Oleh, Rumah Sakit, Showroom, Pusat Hiburan Keluarga, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Nasional dan lain sebagainya. PT. Gajah Mada Indonesia sadar bahwa keamanan, ketertiban & kenyamanan merupakan hal mendasar yang wajib dimiliki oleh semua pemilik industri agar roda bisnis industri dapat terus berkembang tanpa mengalami gangguan - gangguan yang dapat menghambat profit perusahaan bahkan menyebabkan kerugian besar apabila tidak dilakukan secara profesional dan tersistem. Masalah dalam penelitian ini pada beberapa bulan terakhir mengalami penurunan omset dikarenakan ada beberapa perusahaan bidang industri yang memutuskan kontrak yang di akibatkan pendapatan mereka melemah karena kondisi Pandemi Covid 19, ada banyak juga perusahaan industri yang memberikan keluhan yang mereka rasakan ketika menggunakan SDM GMI. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Data Penjualan

Tahun	Penjualan
2018	1.471.000.000
2019	1.211.000.000
2020	1.051.000.000
2021	1.082.000.000

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa terdapat beberapa keluhan dari pelanggan yaitu terkait dengan sumber daya manusia, seperti halnya respon karyawan yang lambat dalam bekerja, bekerja selalu bermain games, sehingga sering terjadi panggilan berkali-kali, Kerjasama tim juga sangat minim, bahkan karyawan tidak menggunakan 3S (senyum, sapa, salam). Hal ini mengakibatkan pelanggan menjadi kurang puas terhadap kinerja SDM dari GMI. Untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa keamanan diduga memiliki berbagai faktor yang dapat mempengaruhinya dimana salah satunya adalah kenyamanan. Kenyamanan adalah hasil dari kesenangan dan kebahagiaan pada saat pengalaman menggunakan produk perusahaan (Mahkota et.,al 2014). Jika konsumen merasa senang dan tumbuh rangsangan selama pengalaman belanja mereka, mereka sangat mungkin untuk terlibat dalam perilaku belanja berikutnya: mereka menelusuri lebih lanjut, terlibat dalam pembelian tidak terencana, dan mencari lebih banyak produk dan kategori (Mahkota et.,al 2014). Jika konsumen merasa senang dan tumbuh rangsangan selama pengalaman belanja mereka, mereka sangat mungkin untuk terlibat dalam penggunaan jasa berikutnya. Menurut Tresiya (2019) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lainnya juga menjelaskan bahwa kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Emmywaty, 2016).

Metode

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh semua variabel, maka penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif karena menggunakan survei (Kuesioner), sedangkan sifat penelitian adalah penelitian penjelasan (Explanatoring Research), karena bertujuan untuk memaparkan dan menjelaskan keadaan atau variabel yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Gajah Mada Indonesia Group (GMI), Medan yang merupakan badan usaha jasa pengamanan Indonesia dengan motto Smart, Handal & Professional yang telah terbukti memberikan jasa pelayanan dibidang sistem management pengamanan untuk berbagai bidang industri. Jl. Hayam Wuruk Kelurahan No.60, Petisah Hulu, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20152. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Bulan Juli Tahun 2022 hingga Bulan November Tahun 2022.

Populasi adalah sekelompok Individual, barang atau data dimana sample akan diambil. Konsumen atau institusi yang menggunakan jasa PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan pada Desember 2021 khusus pada bidang sekolah dan Universitas dengan konsumen sebanyak 172 orang. Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari instansi yang menggunakan jasa seperti Perguruan Tinggi Eka Prasetya, Kampus LP31 dan Sekolah Cinta Budaya. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan sampling jenuh yang mengambil seluruh total populasi dijadikan sampel.

Populasi adalah sekelompok Individual, barang atau data dimana sample akan diambil. Pelanggan CV. Yes Service Medan pada bulan November dan Desember dengan pelanggan sebanyak 153 pelanggan. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 pelanggan. Sedangkan teknik pengambilan sampel adalah secara acak (simple random sampling). simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Tabel 2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kenyamanan (X1)	Kenyamanan atau rasa nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari- hari), kelega-an (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang suatu yang melebihi masalah)”	1. Asyik 2. Menyenangkan 3. Menarik 4. Nyaman	Skala Likert

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Pelayanan adalah kemampuan pemberi layanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Reliabilitas (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	kepuasan konsumen adalah hasil akumulasi dari konsumen atau konsumen dalam menggunakan produk dan jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak terdapat keluhan 2. Perasaan senang telah membeli produk 3. Melakukan pembelian ulang 4. Merekomendasikan kepada orang lain 	Skala Likert

Teknik analisis data untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini, menggunakan software SPSS, dengan cara memasukkan hasil dari operasionalisasi variabel yang akan di uji. Uji yang digunakan antara lain uji kuisisioner, asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

Analisis regresi linear berganda merupakan model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel bebas yaitu kenyamanan (X1), kualitas pelayanan (X2), berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang berstandarlisir dan digunakan dalam penelitian ini, Analisis regresi linier berganda (Sugiyono, 2010) dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Konsumen

b1-3 : Koefisien regresi dari variabel independen

X1 : Variabel Kenyamanan

X2 : Variabel Kualitas Pelayanan

E : Epsilon

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Deskripsi responden merupakan deskripsi tentang unit analisis atau observasi yang diteliti yang mencakup karakteristik atau profil responden yang diperoleh dari hasil pengolahan data dari kuesioner, misalnya jenis kelamin dan usia. Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah sebanyak 172 Pelanggan PT. Gajah Mada Indonesia (GMI). Responden pada PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan yang berjenis kelamin laki-laki paling banyak yaitu sebanyak 94 orang (54,6%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 orang (45,3%). Responden PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan yang berumur di antara 31-40 tahun paling banyak yaitu sebanyak 79 orang (45,9%), umur 21-30 tahun sebanyak 62 orang (36%), umur 41-50 tahun terdapat 31 orang (18%).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Ghozali (2013), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil uji validitas pada angket Kenyamanan sebanyak 4 item kepada 30 responden, diperoleh seluruh item valid karena memenuhi ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Selanjutnya hasil uji validitas pada angket Kualitas Pelayanan sebanyak 14 item kepada 30 responden, diperoleh seluruh item valid karena memenuhi ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Kemudian hasil uji validitas pada angket Kepuasan Konsumen sebanyak 5 item kepada 30 responden, diperoleh seluruh item valid karena memenuhi ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji reliabilitas dapat di lihat pada table berikut ini:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
Kenyamanan	0,720	4
Kualitas pelayanan	0,863	14
Kepuasan konsumen	0,692	5

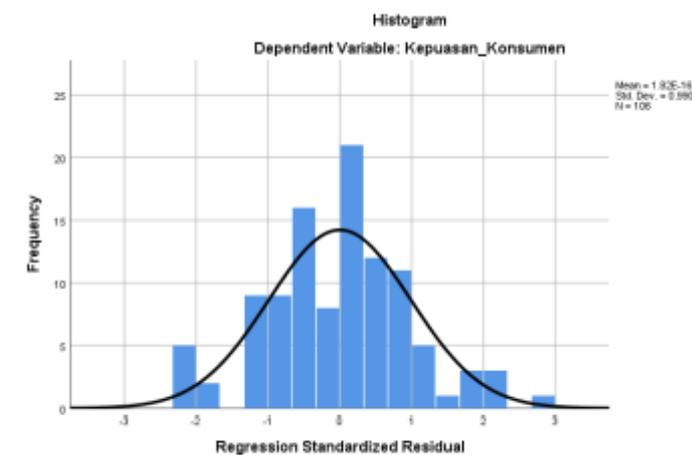
Sumber : Hasil Olah Data

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa empat butir item untuk variabel Kenyamanan (X1), dan kepuasan konsumen berada di antara 0,6 – 0,79 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan diterima. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan (X2) yang terdiri dari 14 item berada di atas 0,8 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kalau uji normalitas ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil. Hasil uji Normalitas dengan *One Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada table berikut.



Sumber : Hasil Olah Data

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas

Gambar di atas menunjukkan bahwa grafik histogram mempunyai data riil membentuk garis kurva cenderung simetri (U) tidak melenceng ke kiri atau pun ke kanan, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut hasil analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.020	2.901		10.347	0.000
	Kenyamanan	0.186	0.058	0.298	3.232	0.002
	Kualitas_Pelayanan	0.172	0.077	0.206	2.232	0.028

Dari uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresinya adalah:

$$\text{Kepuasan Konsumen} = 30,020 + 0,186 \text{ Kenyamanan} + 0,172 \text{ Kualitas Pelayanan} + e \quad (2)$$

30,020 artinya: jika kenyamanan dan kualitas pelayanan yang diteliti bernilai Nol, maka Kepuasan Konsumen pada PT. Gajah Mada Indonesia Medan adalah sebesar 30,020. Nilai 0,186 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel Kenyamanan (X1) akan menyebabkan Kepuasan Konsumen bertambah sebesar 0,186 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Kualitas Pelayanan (X2) dianggap konstan. Nilai 0,172 artinya jika setiap penambahan satu-satuan variabel Kualitas Pelayanan (X2) akan menyebabkan Kepuasan Konsumen bertambah sebesar 0,172 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Kenyamanan (X1) dianggap konstan.

Hasil Pengujian Hipotesis

Dari Tabel 4 diketahui bahwa nilai Signifikan (Sig) untuk variabel Kenyamanan adalah 0,002, oleh karena nilai Sig < 0,05 maka kriterianya adalah H1 diterima sehingga Kenyamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Emmywati, (2016) yang menyatakan bahwa secara parsial Kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Ada tiga tipe kenyamanan menurut Kolcaba, yaitu: relief yang berarti ketika kenyamanan spesifik yang dibutuhkan klien terpenuhi, ease berarti ketika klien merasa tenang dan puas, dan yang terakhir adalah transcendence ketika klien berhasil melampaui kebutuhan nyaman.

Nilai Signifikan (Sig) untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,028, oleh karena itu nilai Sig < 0,05 maka kriterianya adalah H2 diterima sehingga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari yang dilakukan oleh Tresiya et al., (2019), Emmywati, (2016) yang menyatakan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Hasil pengujian secara simultan dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 5
Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	260.851	2	130.426	7.343	.001 ^b
Residual	1829.413	103	17.761		
Total	2090.264	105			

Dari Tabel 5 diketahui nilai Signifikan sebesar 0,001, oleh karena $\text{Sig } f < 0,05$ maka kriterianya adalah H3 Diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa Kenyamanan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2013:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat di lihat pada tabel berikut.

Tabel 6
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.353 ^a	0.125	0.108	4.21441

Hasil perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi R Square yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen adalah 0,125. Hal ini menunjukkan bahwa 12,5% Kepuasan Konsumen pada PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan dipengaruhi oleh variabel Kenyamanan dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 87,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

Kesimpulan

Dari hasil pengujian dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dikumpulkan mengenai Kenyamanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Gajah Mada Indonesia (GMI) Medan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Berdasarkan hitungan hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel Kenyamanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), disimpulkan bahwa Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan untuk variabel Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh keseluruhan/simultan dari variabel Kenyamanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen, disimpulkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kenyamanan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa seluruh variabel Kenyamanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama dapat menjelaskan perubahan Kepuasan Konsumen siswa (Y) sebesar 12,5% sedangkan sisanya 87,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Danang Sunyoto. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Djalante, S. (2010). Analisis Tingkat Kebisingan Di Jalan Raya Yang Menggunakan Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APIL)(Studi Kasus: Simpang Ade Swalayan). SMARTek, 8(4).
- Emmywati, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. Jurnal Manajemen, 1(3), 8. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i3.34>
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(2), 603–612. <https://stp-mataram.ejournal.id/JIP/article/view/684>

- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Hardiyanti, I. (2021). *Loyalitas Pelanggan the Body Shop Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan the Influence of Brand Image , Product Quality and Price on Customer*. *E-Proceeding of Management*, 8(4), 3443–3453. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/15334>
- Islam, H. I., Nabilah, N., Atsaurry, S. S., Saputra, D. H., Pradipta, G. M., Kurniawan, A., Syafutra, H., Irmansyah, I., & Irzaman, I. (2016). *Sistem kendali suhu dan pemantauan kelembaban udara ruangan berbasis arduino uno dengan menggunakan sensor dht22 dan passive infrared (pir)*. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL FISIKA (E-JOURNAL)*, 5, SNF2016-CIP
- Iswanto, D. (2006). *Pengaruh Elemen Elemen Pelengkap Jalur Pedestrian Terhadap Kenyamanan Pejalan Kaki Studi Kasus Penggal Jalan Pandanaran Dimulai dari Jalan Randusari Hingga Kawasan Tugu Muda*. *Enclosure*, 5(1), 21–29
- Karwowski, dan Marras. Ed. 2003, *Principles and Application in Engineering Saries Occupational Ergonomics Engineering and Administrative Controls*. Florida: CRC Press.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Mahkota, Andi Putra., Imam Suyadi dan Riyadi. 2014. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Pelanggan Website Ride Inc)*”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 8(2) pp: 12-23
- Nurfitri, N., & Ifdil, I. (2020). *The Concept of Student’s Comfort on Islamic Boarding School*. *Education and Social Sciences Review*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.29210/07essr47900>
- Potter & Perry, (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik*. Alih Bahasa Yasmin Asih dkk. Editor Monica E, Devi Y, Vol.2 Edisi 4. EGC: Jakarta
- Prasetyo, Y. T., Tanto, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). *Factors affecting customer satisfaction and loyalty in online food delivery service during the COVID- 19 pandemic: Its relation with open innovation*. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–17. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010076>
- Sanders, M. S., & McCormick, E. J. (1993). *Applied anthropometry, work-space design and seating*. *Human Factors in Engineering and Design*,
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suwito, J. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru*. *KINDAI*, 14(3), 255–262.
- Tjiptono, Ferry dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi-II. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)*. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>