

PENGARUH CITA RASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN YUMMY FOODCOURT MEDAN (KOMPLEK CEMARA ASRI)

Astifa Bawamenewi¹, Aswand Hasoloan²

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Dharmawangsa

email korespondensi: aswandhasoloan@dharmawangsa.ac.id

ABSTRAK: Dunia usaha saat ini berkembang dengan pesat salah satunya bisnis dibidang kuliner. Banyaknya usaha kuliner yang bermunculan dan bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian perusahaan harus mampu serta tanggap dan cepat dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikan dapat berkembang dengan baik dan juga harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas cita rasa, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran yummy food court medan. Kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang harus dicapai dalam suatu pelayanan. Hal ini dikarena apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan maka tidak tertutup kemungkinan pelanggan tidak setia terhadap restoran tersebut. Sehingga dengan adanya kondisi seperti ini maka perusahaan di tuntut untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan agar dapat mengatui apa saja yang kurang dalam suatu pelayanan yang membuat pelanggan menjadi tidak puas. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknis pengambilan sampel penelitian ini adalah accidental sampling. Sumber data penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari sampel yaitu konsumen yang berkunjung di restoran yummy food court medan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknis analisi data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas (histogram, p-plot, Kolmogorov smirnov), uji multikolenalitas dan uji heteroskedastisitas, uji regresi berganda dan uji hipotesis . Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa variabel cita rasa dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran yummy food court Medan.

Kata kunci : Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT: The business of today is booming into a culinary business. The proliferation of culinary enterprises in a similar way causes competition to become more intense. Thus, in the face of such circumstances and circumstances, the company must be capable and aware and swift in making decisions for the established businesses to thrive and should also be able to maintain the market and win the competition. The study was intended to know the quality of taste, and the quality of service to the customer's satisfaction at the yummy food court court restaurant. Customer satisfaction is the main thing to be accomplished in service. This is because when the quality of service rendered does not satisfy the customer, it does not preclude the possibility of the customer being unfaithful to the restaurant. So under these conditions the company is required to measure customer satisfaction in order to establish anything short of a service that makes the customer dissatisfied. This type of research USES a quantitative method with technical sampling of this research is sampling sampling. The source of this research is the primary data derived from the sample of the consumer who visits the yummy food court field restaurant. Data collection is done by disseminating a questionnaire to 100 respondents. Technical data analysis used for verification and containment tests, the classic assumption test of normality (histogram, p-plot, colmogorov snov), multicollagality test and heteroskelity test, the regression test, double tests and hypothetical tests. Based on studies and discussions it can be concluded that the variables of taste and quality of service affect positive and significant customer satisfaction in the yummy food court court restaurant.

Key words: Taste, Quality Of Service, Consumer Satisfaction.

PENDAHULUAN : Pada masa ini dunia usaha berkembang begitu cepat, contohnya seperti bisnis dibidang kuliner. Bisnis kuliner adalah salah satu jenis usaha yang bergerak dibidang makanan. Bisnis kuliner tergolong bisnis yang mudah dilakukan karena hanya menyajikan makanan dan minuman. Tetapi pengusaha kuliner selalu dituntut menciptakan cita rasa yang enak hal itu dilakukan untuk menarik minat pelanggan untuk terus berkunjung di restoran Yummy Foodcourt medan.

Foodcourt adalah tempat usaha makanan, dimana terdiri beberapa penyewa yang menawarkan berbagai jenis makanan yang bervariasi. Usaha foodcourt saat ini sudah banyak berdiri dan memiliki prospek yang bagus untuk dijadikan usaha. Melihat kebutuhan pasar dan juga terdapat berbagai macam makanan yang bervariasi sehingga memenuhi kepuasan para pelanggan yang berkunjung. Keberadaan foodcourt menjadi inovasi baru. Memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat di perkotaan yang kini sangat mencintai wisata kuliner.

Perkembangan usaha yang semakin ketat banyak diminati saat ini, memberikan banyak peluang dan juga semakin tinggi persaingan bagi restoran atau pengusaha makanan. Pengusaha kuliner terus berusaha untuk memenuhi keinginan para konsumennya. Pengusaha makanan harus tau apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Pengusaha juga harus mampu berlomba untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh para pelanggan.

Berdasarkan pernyataan diatas penulis ingin mengetahui bagaimana membuat pelanggan agar tetap setia dan mau kembali berkunjung di rumah makan tersebut. Penulis ingin melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran yummy foodcourt Medan. Kepuasan pelanggan akan terjadi apabila diberikan kualitas barang dan jasa yang tinggi dan baik. Strategi yang baik dan tepat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan contohnya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, menyediakan makanan dan minuman dengan rasa yang enak yang tidak kalah saing dengan kualitas produk café dan dengan harga lebih murah.

Alasan peneliti mengambil judul ini karena ingin mengetahui seberapa besar pengaruh cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran yummy foodcourt yang ada di komplek perumahan cemara asri Medan.

METODOLOGI

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi adalah tempat dilaksanakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan pada restoran Yummy Food Court Medan. Waktu penelitian adalah jangka waktu lamanya penelitian itu berlangsung selama 10 bulan. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai dengan bulan September 2022.

2. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 135). Menurut Morissan (2012:19) populasi adalah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan. Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin mempelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke restoran Yummy Food Court Medan yang jumlahnya 5766 orang yang diambil di data

bulan maret tahun 2022.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini *Nonprobability sampling*. *NonProbability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Berdasarkan hasil perhitungan dari populasi yang ada maka sampel yang digunakan oleh peneliti ialah 100 orang.

3. Tehnik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Menurut (Sugiyono 2017;142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab langsung dengan pihak pengelola food court dan para pengusaha kuliner berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan guna memperoleh informasi yang lengkap.

4. Teknik Analisis Data

Analisi dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis interpretasi. Analisis interpretasi data adalah serangkaian proses meninjau data melalui beberapa proses yang telah ditentukan sebelumnya, yang akan membantu memberikan beberapa makna pada data dan menghasilkan kesimpulan yang relevan. Oleh karena itulah, interpretasi data melibatkan penafsiran hasil analisis data. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 26. Penelitian ini menggunakan beberapa langkah dalam melakukan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil Penelitian

Analisis Data penelitian

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	65
Perempuan	35
Total	100

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
18-26 tahun	25
27-36 tahun	45
37-45 tahun	20
>46 tahun	10
Total	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 18-26 tahun sebanyak 25, usia 27-36 tahun sebanyak 45, usia 37-45 tahun sebanyak 20 dan usia >46 tahun sebanyak 10.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
Mahasiswa	15
PNS	10
Pengusaha	40
Pegawai Swasta	35
Total	100

Uji Validitas dan Reliabelitas

- Uji validitas variabel cita rasa
Data variabel cita rasa (X1) di peroleh 5 pernyataan yaitu X1.1 sampai dengan X1.5. validitas variabel X1 diuji nilai r hitung hasil output SPSS 26, dengan nilai r tabel, dengan kriteriaial ;
 - Jika r hitung > r tabel atau r hitung > 0.195 (r tabel 100 responden) maka valid
 - Jika r hitung < r tabel atau r hitung < 0.195 (r tabel 100 responden) maka tidak valid

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Cita rasa

Item Pertanyaan (X1)	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Item X1. (1)	0.338	0.195	Valid
Item X1. (2)	0.391	0.195	Valid
Item X1. (3)	0.261	0.195	Valid
Item X1. (4)	0.250	0.195	Valid
Item X1. (5)	0.307	0.195	Valid

Uji validitas variabel cita rasa (X1) dilakukan terhadap 5 item pernyataan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung > r tabel 0.195 (r tabel 100 responden) untuk seluruh item, maka 5 item pernyataan indikator pengukur variabel cita rasa seluruhnya valid.

- Uji validitas variabel kualitas pelayanan (X2)
Data variabel kualitas pelayan (X2) di peroleh 7 pernyataan yaitu X2.1 sampai dengan X2.7 validitas variabel diuji dengan membandingkan nilai r hitung hasil output SPSS dengan nilai r tabel, dengan kriteriaial ;
 - Jika r hitung > r tabel atau r hitung > 0.195 (r tabel 100 responden) maka valid
 - Jika r hitung < r tabel atau r hitung < 0.195 (r tabel 100 responden) maka tidak valid
 - Uji validitas variabel kualitas pelayanan dilakukan terhadap 7 item pernyataan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung > nilai r

tabel 0.195 (r tabel 100 responden) untuk seluruh item, maka 7 item indikator pengukuran variabel kualitas pelayanan seluruhnya valid

3. Uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y)

Data variabel kepuasan pelanggan (Y) di peroleh 5 pernyataan yaitu Y.1 sampai dengan Y.5 validitas variabel diuji dengan membandingkan nilai r hitung hasil output SPSS dengan nilai r tabel, dengan kriteria ;

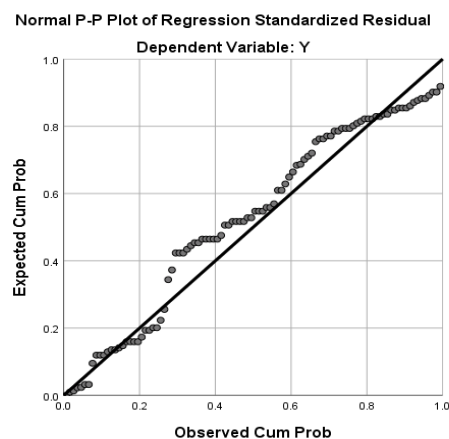
- Jika r hitung > r tabel atau r hitung > 0.195 (r tabel 100 responden) maka valid
- Jika r hitung < r tabel atau r hitung < 0.195 (r tabel 100 responden) maka tidak valid

Tabel 5. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Item Pernyataan (Y)	r hitung	r tabel	Keputusan
Item Y. (1)	0.56	0.195	Valid
Item Y. (2)	0.23	0.195	Valid
Item Y. (3)	0.18	0.195	Valid
Item Y. (4)	0.47	0.195	Valid
Item Y. (5)	0.26	0.195	Valid

Uji validitas variabel kepuasan pelanggan dilakukan terhadap 5 item pernyataan. Karena hasil uji mendapatkan r hitung > r tabel 0.195 (r tabel 100 responden) untuk seluruh item, maka 5 item indikator pengukuran variabel kepuasan konsumen seluruhnya valid.

Gambar 4.7



Hasil dari normalitas P-P Plot menghasilkan garis diagonal maka dinyatakan bahwa pola terdistribusi normal. Grafik tersebut memperlihatkan bahwa sebaran titik-titik residual pada grafik normal P-P Plot menyebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data variabel yang digunakan untuk analisis regresi ganda berasal dari data yang terdistribusi normal.

Tabel 6.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97777812
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.086
	Negative	.133
Test Statistic		.133
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

- Jika nilai Asymp sig > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal.

Dari hasil uji normalitas Kolmogorov-smirnov didapatkan hasil 0.174 yang artinya terdistribusi Normal.

Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t pada regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0.05. untuk t tabel dari 100 responden yaitu sebesar

Kriterial pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

- Apabila nilai t hitung > t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima.
- Apabila nilai t hitung < t tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak.
- Apabila berdasarkan output SPSS nilai sig < 0.05 maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)
- Apabila berdasarkan output SPSS nilai sig > 0.05 maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Tabel7.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.785	2.985		7.968	.000
	X1	.140	.189	.245	2.459	.015
	X2	.113	.167	.252	2.527	.013

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil output tabel di atas diketahui bahwa :

- a. t hitung variabel cita rasa (X) > t tabel (2.459 > 1.984) dengan nilai sig 0.015 < 0.05. maka kesimpulan yang didapat yaitu cita rasa (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. t hitung variabel kualitas pelayanan (X2) > t tabel (2.527 > 1.984) dengan nilai sig 0.013 < 0.05, maka kesimpulan yang didapat yaitu kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- c.

PEMBAHASAN

Dari hasil uji validitas terhadap masing-masing variabel penelitian ditemukan bahwa seluruh butir pernyataan pada setiap variabel telah valid. Dari hasil uji reliabilitas ditemukan bahwa seluruh butir pernyataan pada setiap variabel telah dibuktikan reliabel. Karena kuesioner telah valid dan reliabel maka kuesioner penelitian merupakan alat ukur yang handal untuk mengukur masing-masing variabel penelitian.

4.1.1 Cita rasa terhadap kepuasan pelanggan

Variabel cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran yummy food court medan, keputusan ini diambil dari hasil uji t yang telah dilakukan. Hasil menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2.459 > t tabel sebesar 1.984. Maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

4.1.2 Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran yummy food court medan keputusan ini diambil dari hasil uji t yang telah dilakukan. Hasil menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2.527 > t tabel sebesar 1.984. Maka H₀ ditolak dan H₁ diterima

KESIMPULAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan didapatkan bahwa cita rasa dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka semakin tinggi tingkat cita rasa dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di restoran yummy food court medan.

Dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan :

1. Terbukti bahwa cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran yummy food court. Terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS yaitu t hitung > t tabel (2.459 > 1.984) dengan nilai sig < 0.05 (0.015 < 0.05).
2. Terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran yummy food court medan. Terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS yaitu t hitung > t tabel (2.527 > 1.984) dengan nilai sig < 0.05 (0.013 < 0.05).

DAFTAR PUSTAKA

- Algerio, M. (2022). Pengaruh Keanekaragaman Produk, Cita Rasa, Lokasi Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Ippo Fried Chicken (Studi Kasus Pada Konsumen IPPO Fried Chicken, di Bekasi Utara) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Drummond, K. (2010). *Brefere L. Nutrition for Foodservice and Culinary Professionals*.
- Garrow, A. (2010). Book Review: Revelation as Narrative: James L. Resseguie, *The Revelation of John: A Narrative Commentary* (Grand Rapids, MI.: Baker Academic, 2009. \$24.99. pp. 288. ISBN: 978-0-8010-3213-4). *The Expository Times*, 121(5), 262-262.
- Gustriana, N. (2019). Pengaruh Cita Rasa, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Prasmanan Sederhana 1 Tegalgede Cikarang Selatan. Skripsi, Bekasi: Universitas Pelita Bangsa Bekasi.
- Hayani, H. (2021). Hubungan Cita Rasa Dan Minat Membeli Kue Sus Isi Vla Di Dapur Megmeg Pada Konsumen Wilayah Kecamatan Sukomanunggal. *Humanistik'45*, 9(1), 26-32.
- Iin Rachmawati, I. R. (2020). *Spark of Wanderlust: Under the Same Sky*.
- Irnantha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660-669.
- Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pizza hut cabang simpang lima. *Journal of Management*, 1(1).
- Kotler, N. G., Kotler, P., & Kotler, W. I. (2008). *Museum marketing and strategy: designing missions, building audiences, generating revenue and resources*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 3.0: From products to customers to the human spirit*. In *Marketing wisdom* (pp. 139-156). Springer, Singapore.
- Lu'lu'un, N., & Mardiyah, M. (2021). Pengaruh Cita Rasa, Desain Kemasan, Dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Minuman (Survei pada Konsumen Xi Bo Ba Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, Universitas Teknokrat Indonesia).
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. *IQTISHADEquity jurnal MANAJEMEN*, 1(2).
- Mulyanto, E., & YOESTINI, Y. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Oktazulfiani, C. (2022). Analisis Studi Pengembangan Usaha Kuliner Tenda Papa Di Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Saputra, V., Mulyati, A., & Andayani, S. (2015). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Cita Rasa, dan Higienitas Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Ice Cream Zangrandi Surabaya). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 1(2).
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-10.
- Umar, Husein. (2005). *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka.
- Wahidah. (2010). *Rasa dan Cita Rasa dalam Masakan*. Bandung: Angkasa Raya.

- Wicaksono, T. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen*, 1(2).
- Yochanes, E. M. (2017). Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Perancangan Apartemen Sewa Di Tangerang Selatan (Doctoral dissertation, UAJY).
- Zamzami, Z., Mubyarto, N., & Habibah, G. W. I. (2022). Pengaruh Letak Geografis Pasar Tradisional Teluk Rendah Terhadap Profitabilitas Pedagang Dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pasar Tradisional Teluk Rendah, Kecamatan Tebo Ilir, Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi) (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.
- <https://ecampus.pelitabangsa.ac.id/pb/AmbilLampiran?ref=25299&jurusan=&jenis=Item&usingId=false&download=false&clazz=ais.database.model.file.LampiranLain>