

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER GEN Z PADA COFFE SHOP POINT COFFE BANDAR LAMPUNG

Satria Yuda Abdillah¹, Ruslaini², Heri Sutopo³

Universitas Muhammadiyah Lampung¹²³

stryudaabdi@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer generasi Z pada salah satu coffe shop di bandar lampung yaitu point coffe, menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner online yang disebarluaskan kepada 100 responden dengan populasi yaitu Generasi Z yang pernah menggunakan layanan Point Coffee bandar lampung menggunakan teknik purposive sampling, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer point coffe dibuktikan dengan nilai t-hitung $9.560 > t$ - tabel 1.984 dan signifikansi $0.000 < 0.05$. Hubungan antar variabel tergolong kuat dengan koefisien korelasi 0.695 , dimana kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 48.3% terhadap kepuasan customer penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan strategi pelayanan coffee shop dalam menghadapi preferensi konsumen generasi Z.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Gen Z, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on Generation Z customer satisfaction at Point Coffee in Bandar Lampung. The research employs a quantitative method with data collection through online questionnaires distributed to 100 respondents, targeting Generation Z population who have experienced Point Coffee services, using purposive sampling technique. The findings indicate that service quality has a positive and significant impact on Point Coffee customer satisfaction, as evidenced by t-count value of $9.560 > t$ -table 1.984 and significance of $0.000 < 0.05$. The relationship between variables is classified as strong with a correlation coefficient of 0.695 , where service quality contributes 48.3% to customer satisfaction. This research provides important implications for developing coffee shop service strategies in addressing Generation Z consumer preferences.

Keywords: Customer Satisfaction, Gen Z, Service Quality

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, industri coffee shop mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama di kalangan generasi Z, menurut data kementerian perindustrian (2023) konsumsi kopi di indonesia mengalami peningkatan sebesar 8% per tahun nya. dengan kontribusi terbesar berasal dari konsumen berusia 18-25 tahun fenomena ini menciptakan persaingan yang ketat di antara para pelaku bisnis coffee shop tersebut khususnya di kota-kota besar salah satunya bandar lampung. Persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, khususnya dalam industri food and beverage seperti coffee shop. Konsumen tidak hanya menuntut produk yang berkualitas, tetapi juga pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini menjadi lebih penting ketika menyasar segmen generasi muda, khususnya Generasi Z, yang dikenal memiliki karakteristik unik, lebih kritis, melek

teknologi, dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan.

Point Coffee, sebagai salah satu jaringan coffee shop yang berkembang pesat berupaya menawarkan pengalaman minum kopi yang praktis namun tetap berkualitas. Di tengah pesatnya pertumbuhan kedai kopi di Indonesia, termasuk di Bandar Lampung, Point Coffee dituntut untuk mampu bersaing tidak hanya dari sisi produk, tetapi juga dari segi kualitas layanan. Generasi Z sebagai target pasar yang dominan di era saat ini memiliki preferensi yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya. Mereka lebih menyukai pelayanan yang cepat, informatif, interaktif, serta memiliki nilai-nilai pengalaman yang personal. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segmen ini. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan dengan kepuasan customer di point coffee bandar lampung dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan customer gen Z. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan bagi manajemen Point Coffee dalam meningkatkan strategi layanan mereka.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, metode ini dipilih karena dapat mengukur hubungan antar variabel secara objektif melalui data yang bersifat numerik, subjek yang digunakan adalah coffee shop Point Coffee di Bandar Lampung dengan target responden generasi Z, dengan metode survei, dimana data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner online (Google Form) yang disebarluaskan melalui media sosial, pengumpulan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria responden merupakan generasi Z yang pernah menggunakan layanan Point Coffee, jumlah responden yang di dapat adalah 100 responden, variabel yang diteliti terdiri dari :

1. variabel independen (X) variabel independen dalam penelitian ini adalah : (Kualitas Pelayanan) yaitu bagaimana usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjungnya Indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan, empathy.
2. variabel dependen (Y) adalah: kepuasan customer (pelanggan) seberapa besar tingkat kepuasan customer terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan, Indikator kualitas produk, harga dan pelayanan analisis data menggunakan SPSS meliputi uji validitas dan reliabilitas, statistik deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji T, serta uji koefisien korelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari analisis data yang telah dilakukan maka berikut adalah pembahasan lengkap dari hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer generasi Z pada Point Coffee Bandar Lampung.

Uji Validitas

Uji Validitas di lakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen dapat di gunakan untuk mengukur apa saja yang harus di ukur , uji validitas di lakukan pada



100 orang responden pengujian validitas menggunakan tingkat signifikan (α) sebesar 5% atau 0,05. untuk memperoleh nilai r tabel terlebih dahulu mencari $Df = N-2= 100 - 2 = 98$ sehingga nilai r tabel = 0.197. data dinilai valid apabila nilai r hitung > r table dan nilai signifikan < 0.05. adapun alat pengujian yang dipakai adalah rumus korelasi product moment pearson dengan menggunakan aplikasi (IBM SPSS Statistica 26) tabel diatas, menunjukan bahwa seluruh item dinyatakan (valid) karena koefisien yang dihasilkan lebih besar dari 0.261. sehingga tidak perlu mengganti atau menghapus pernyataan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur jika digunakan objek yang sama lebih dari sekali. atau dengan kata lain uji reliabilitas dapat diartikan bertujuan menunjukan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih Jika reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan jika 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik berdasarkan hasil pehitungan rumus Alfa Cronbach dengan menggunakan SPSS maka diperoleh keputusan koefisien reabilitas dari penelitian sebagai berikut :

Tabel 1.uji validitas

Uji Validitas Seluruh Variabel

Variabel	No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0.673	0.197	Valid
	X.2	0.759	0.197	Valid
	X.3	0.693	0.197	Valid
	X.4	0.643	0.197	Valid
	X.5	0.629	0.197	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0.714	0.197	Valid
	Y.2	0.671	0.197	Valid
	Y.3	0.705	0.197	Valid
	Y.4	0.701	0.197	Valid
	Y.5	0.608	0.197	Valid

Tabel 2.uji reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	5

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.711	5

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa seluruh variabel pernyataan mempunyai nilai yang bisa dikategorikan reliabilitas adalah dapat diterima karena lebih besar dari nilai cronbach's alpha 0,6



Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ini diterapkan menilai data dengan menjelaskan informasi seperti yang telah dikumpulkan, tanpa berusaha untuk menarik penilaian yang luas atau umum Sugiyono, 2018:147 Statistik deskriptif membagikan ringkasan data berdasarkan maksimum, standart deviasi , minimum, dan Mean

Tabel 3. Uji statistik deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	10	20	16.98	2.030
Kepuasan Pelanggan	100	11	20	16.87	2.097
Valid N (listwise)	100				

Pertama, Hasil pengujian uji deskriptif dengan sampel 100 orang dari analisis penelitian menunjukkan bahwa nilai minimum (terendah) kualitas pelayanan adalah sebesar 10. Nilai maksimum (tertinggi) sebesar 20 hal tersebut menunjukkan bahwa nilai kualitas pelayanan berkisaran diantara 10 sampai 20 dengan nilai rata-rata (mean) 16.98 dan nilai standar deviasi sebesar 2.03. Jika dilihat dari nilai standar devisi lebih kecil atau kurang dari nilai rata-rata (mean) yang berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki data sebaran yang merata. Kedua, Hasil pengujian uji deskriptif dengan sampel 100 orang dari penelitian menunjukkan bahwa nilai minimum (terendah) kepuasan customer adalah sebesar 11. Nilai maksimum (tertinggi) sebesar 20. hal tersebut menunjukkan bahwa nilai kepuasan customer berkisaran diantara 11 sampai 20 dengan nilai rata-rata (mean) 16.87 dan nilai standar deviasi sebesar 2.10. Jika dilihat dari nilai standar devisi lebih kecil atau kurang dari nilai rata-rata (mean) yang berarti bahwa kepuasan customer memiliki sebaran data yang merata

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Output Regresi Linear Sederhana

Output SPSS Regresi Linear Sederhana						
Model	Coefficients ^a			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant) 4.686	1.284		3.651	.000	
	Kualitas Pelayanan .718	.075	.695	9.560	.000	

Untuk menentukan persamaan regresi Sederhana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dilakukan analisis koefisien regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 4.686 + 0.718 X$$

Dimana : X = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Customer

Dari persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. $a = 4.686$ menunjukkan bahwa jika nilai X (tidak mendapati perubahan) maka nilai konstanta Y sebesar 4.686.
2. $b1 = 0.718$ menyatakan jika X bertambah, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0.718.



Uji T Partial

Uji t parsial (partial t-test) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen tertentu secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam suatu model regresi linear sederhana, ketika kontrol terhadap variabel-variabel independen lainnya telah dilakukan, uji t parsial memungkinkan kita untuk mengevaluasi kontribusi individu dari variabel independen yang spesifik terhadap variabel dependen, dengan mengontrol pengaruh variabel independen lainnya.

Tabel 6. Output SPSS Uji T Partial

Output SPSS Uji T Partial						
Model	Coefficients ^a			t	Sig.	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			
1	(Constant)	4.686	1.284	3.651	.000	
	Kualitas Pelayanan	.718	.075	.695	9.560	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

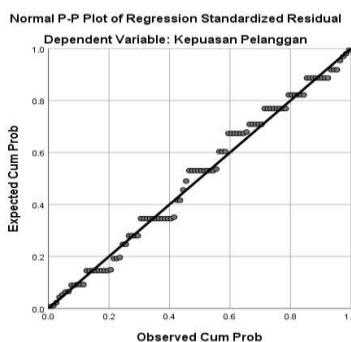
Diperoleh nilai Kualitas Pelayanan (X1) thitung sebesar 8.833 selanjutnya menentukan tTabel. tabel distribusi t dicari pada, $\alpha/2 = 0,05 = 0.025$ dengan derajat bebas N-k-1 yaitu $100 - 1 - 1 = 98$ maka diperoleh tTabel 1.984 karena thitung lebih besar dari pada ttabel yaitu $9.560 > 1.984$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0.000 < 0.05$, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai residual yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS. Menurut Ghazali (2016) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (asymtotic significance), yaitu :

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

Plot Normalitas

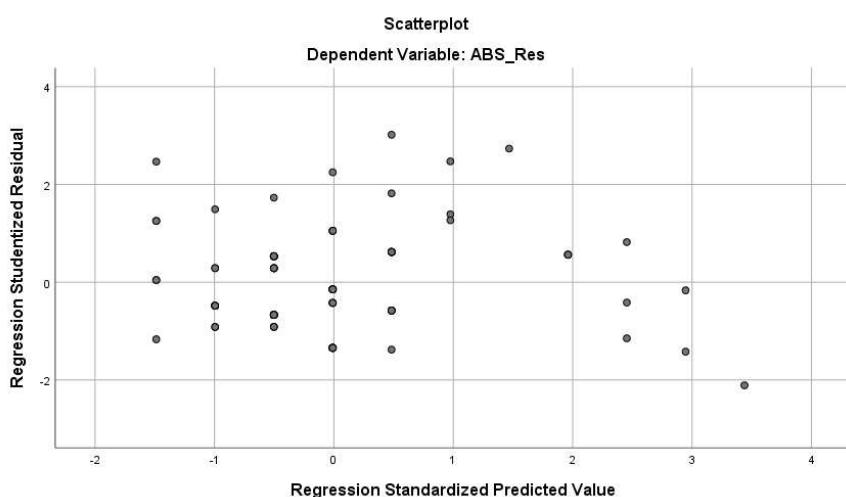


Berdasarkan plot normalitas diatas dapat diketahui bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas dengan memakai garfik pada SPSS. Dengan pengambilan keputusan pada gambar grafik, tidak ada heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang terlihat dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Berikut adalah grafik hasil output SPSS pada penelitian ini :

Output SPSS Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil *output scatterplot* diatas, maka dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah metode statistik yang digunakan untuk mendeteksi keberadaan ketergantungan linier yang tinggi antara dua atau lebih variabel independen dalam suatu model regresi. Multikolinieritas dapat terjadi ketika ada korelasi yang kuat antara variabel-variabel independen, yang dapat mengganggu interpretasi dan keandalan hasil regresi. Jika nilai $VIF < 10.00$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi, sebaliknya Jika nilai $VIF > 10.00$ maka artinya terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

Output SPSS Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.686	1.284		3.651	.000		
	Kualitas Pelayanan	.718	.075	.695	9.560	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

Dari output diatas nilai VIF untuk semua variabel kurang dari 10.00 dan nilai tolerance mendekati 1 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

Uji Koefisien Kolerasi

Untuk selanjutnya dilakukan analisis inferensial berupa pengujian hubungan antar variabel. Dalam menghitung besarnya hubungan antara variabel peneliti menggunakan SPSS sebagai berikut ini :

Tabel 7. Koefisien korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.695**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan kepuasan customer (Y) terdapat koefisien korelasi (R) sebesar 0.695 dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. hal tersebut dapat diartikan bahwa terdapat korelasi postif antara dua variabel dengan tingkat hubungan kuat.

Uji Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terkait (dependent variable), biasanya ditanyakan dalam persentase. Koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi



Output SPSS Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.483	.477	1.516
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Dari table output spss diatas Summary Uji Koefisien Determinasi diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0.483 atau $0.483 \times 100 = 48.3\%$ yang memiliki pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 48.3% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer generasi Z di Point Coffee Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 9.560 yang lebih besar dari t-tabel 1.984 dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. hubungan antara kedua variabel tergolong kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0.695. kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 48.3% terhadap kepuasan customer sementara 51.7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini model regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan customer, dengan persamaan $Y = 4.686 + 0.718X$. hasil ini mengindikasikan bahwa Point Coffee perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memaksimalkan kepuasan customer gen Z

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrofi, Fida, Ulil Albab, Mawardi Mawardi, and Sri Choiriyati. "Utilization of Digital Marketing by Sharia Economics Students at UIN Raden Intan in Online Business." *ProBusiness: Management Journal* 14, no. 4 (2023).
- Albab, Ulil, and Wulandari Wulandari. "Strategi Pengelolaan Wakaf Produktif Dalam Rangka Pemberdayaan Umat Di Kecamatan Terbanggi Besar." In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, vol. 1, pp. 373-383. 2019.
- Albab, Ulil. "EKSPLORASI EKONOMI BERKELANJUTAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM: STUDI KASUS, STRATEGI DIGITAL, KREATIVITAS,
- Albab, Ulil. "KEADILAN PENDAPATAN DENGAN PENGUPAHAN SISTEMBAGI
- Aprianti, Putri Yudini, Ulil Albab, Mawardi Mawardi, and Feri Irawan. "PRAKTEK JUAL BELI ARANG DI BANDAR JAYA PERSEPEKTIF EKONOMI
- Aryadita, Bimo Putra, Ruslaini Ruslaini, and Ulil Albab. "ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BTM
- Aryadita, Bimo Putra, Ruslaini Ruslaini, and Ulil Albab. "ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN PELAYANAN KARYAWAN



- TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BTM BiMU." *Mu'amalatuna: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 2 (2020): 31-40.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17(4), 375-384.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Fachrul Al Fajar. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar Jeans House di Kota Palu.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafidhuddin, D. (2002). Zakat Dalam Perekonomian Modern, Gema Insani, Jakarta.
- Heilbroner, Robert L, (1982), Tokoh-tokoh Besar Pemikir Ekonomi. UI Press, Jakarta.
- Harahap, S. S. (1993). Manajemen masjid : suatu pendekatan teoritis dan organisatoris. HASIL."
- Mu'amalatuna: Jurnal Ekonomi Syariah* 6, no. 2 (2023): 44-55.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- LELANG." Minhaj: *Jurnal Ilmu Syariah* 5, no. 1 (2024): 19-27.
- Lexy, j. moleong. (2006). Metodologi penelitian kualitatif. Remadja Karya. LITERASI." *Insight*
- Mediatama* (2023).
- Mahendra, Een, Ulil Albab, and Mawardi Mawardi. "Implementation of Murabahah Agreements on Financing Products at BMT Rukun Abadi." *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah* 1, no. 4 (2023): 184-195.
- Mawardi, Albab, U., Nuriah, A., Reka, N., & Refaldi, N. (2023). Pelatihan Wirausaha Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Desa Durian Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. *NUSANTARA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(4), 187-198. <https://doi.org/https://prin.or.id/index.php/nusantara/article/view/1959>
- Naninsih, N., Alam, S., & Daing, A. (2024). Kelas Sosial Dan Pengetahuan Mahasiswa Berpengaruh Terhadap Keputusan Membeli Produk Boikot Pro Israel Melalui Perilaku Konsumen. In *Accounting Profession Journal (Apaji)* (Vol. 6, Issue 2).
- Ningtyas, Dyah Ayu, Ulil Albab, and Nina Ramadhani Wulandari. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Cabang Lampung Tengah." *Al-Mizan: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam* 8, no. 1 (2024): 18-32.
- Nuriah, Azka, Ulil Albab, Nina Ramadhani Wulandari, and LM Ikbal Patoni. "TINJAUAN EKONOMI ISLAM TERHADAP PENERAPAN JUAL BELI IKAN SISTEM JIZĀF DI PASAR IKAN GUDANG
- Padang 2017-2023. *Cendekia: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan*, 4(2), 01-17. <Https://Doi.Org/10.55606/Cendikia.V4i2.2482>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for



- Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Produk Pendukung Israel. Aoej: *Academy Of Education Journal*, 14(2), 1444-1456.
- Rafid Sugandi, & Riri Anggraini. (2024a). Gerakan Sosial: Aksi Bela Palestina Boikot Produk Israel Di Kota Padang 2017-2023.
- Rahmani, A. N. (2023). Dampak Perang Israel-Hamas Terhadap Harga Saham Dan Minat Beli Masyarakat
- Risqi, M., Septiazi, F., & Yuliana, N. (2023). Triwikrama: *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial Analisis Pengaruh Media Sosial Terhadap Gerakan Boikot Produk Israel Di Indonesia*. 2(4), 2023- 2054
- Yogyakarta : Dana Bakti Wakaf.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw- Hill.
- Zulfitri, & Halawa, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Doclean Laundry di Kota Pekanbaru. *Sains Akuntansi dan Keuangan*, 1(4)

