Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri,
ISSN Cetak : 2477-5673 ISSN Online : 2614-722X
Volume 12 Nomor 03, September 2026

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG PADA LAYANAN DI KM CIREMAI

Ni Nengah Rima Darmawati[1], Faisal Saransi[2], Abdul Wahid[3]
Program Studi Nautika, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Indonesia
[1]darmawati4455@gmail.com

ABSTRACT

With the KM Ciremai, PT PELNI is one of Indonesia's main service providers for sea transportation, which is crucial for the country's people movement due to its archipelagic nature. Dissatisfaction with the service quality is shown by passenger complaints about cleanliness, timeliness, and comfort. In order to determine which aspects of service have the most impact on how customers see the KM Ciremai, this research will examine how service quality affects customer satisfaction. The researchers in this study used a descriptive correlational methodology with a quantitative approach. In order to gather primary data, 375 passengers on the KM Ciremai route between Jakarta and Jayapura were given a five-point Likert-scale questionnaire. Data gathering methods included a questionnaire as well as non-participatory observation to document crew conduct and the state of on-board amenities. There is a very substantial association (r=0.890) between service quality and passenger happiness, according to the study's results. The study found that the three most important characteristics affecting passenger evaluations were responsiveness, cleanliness, and dependability. The study's findings back up the idea that crew service quality consistency is the main factor determining customer happiness. Hence, for long-term success, management should focus on quality improvement to keep passengers loyal and trusting.

***Keywords**: Passenger Satisfaction, Service Quality, Maritime Transportation, PT Pelni, Likert Scale*

ABSTRAK

Dengan KM Ciremai, PT PELNI merupakan salah satu penyedia layanan transportasi laut utama di Indonesia, yang sangat penting bagi pergerakan penduduk negara ini karena sifat kepulauannya. Ketidakpuasan terhadap kualitas layanan ditunjukkan oleh keluhan penumpang tentang kebersihan, ketepatan waktu, dan kenyamanan. Untuk menentukan aspek layanan mana yang paling berpengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap KM Ciremai, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti dalam studi ini menggunakan metodologi korelasional deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Untuk mengumpulkan data primer, 375 penumpang di rute KM Ciremai antara Jakarta dan Jayapura diberikan kuesioner skala Likert lima poin. Metode pengumpulan data meliputi kuesioner serta observasi non-partisipatif untuk mendokumentasikan perilaku awak kapal dan kondisi fasilitas di atas kapal. Terdapat hubungan yang sangat substansial (r=0,890) antara kualitas layanan dan kepuasan penumpang, menurut hasil penelitian. Studi ini menemukan bahwa tiga karakteristik terpenting yang memengaruhi evaluasi penumpang adalah daya

tanggap, kebersihan, dan keandalan. Temuan studi ini mendukung gagasan bahwa konsistensi kualitas layanan awak kabin merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk kesuksesan jangka panjang, manajemen harus fokus pada peningkatan kualitas untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan penumpang.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, Transportasi Laut, PT Pelni, Skala Likert

A. Pendahuluan

Dalam hal pertumbuhan ekonomi, mobilitas masyarakat, dan distribusi komoditas di negara kepulauan seperti Indonesia, transportasi laut merupakan industri yang sangat penting. Sebagai negara yang memiliki ribuan pulau, konektivitas antardaerah sangat bergantung pada ketersediaan layanan transportasi laut yang aman, nyaman, dan terjangkau. Dalam konteks tersebut, layanan kapal penumpang tidak hanya berfungsi sebagai sarana perpindahan masyarakat, tetapi juga sebagai pendukung aktivitas sosial dan ekonomi yang berkelanjutan. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi laut, tuntutan terhadap kualitas pelayanan juga semakin tinggi. Penumpang tidak hanya mengharapkan ketepatan waktu perjalanan, tetapi juga menginginkan fasilitas yang memadai, pelayanan yang responsif, keamanan yang terjamin, serta kenyamanan selama pelayaran. Oleh karena itu, kualitas layanan sangat penting bagi kepuasan penumpang dan kemampuan bisnis pelayaran untuk tetap kompetitif (Sigala et al., 2019).

Salah satu operator transportasi laut yang memiliki peran penting dalam melayani mobilitas masyarakat Indonesia adalah PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI). Melalui armada kapal penumpangnya, termasuk KM Ciremai, perusahaan ini melayani berbagai rute yang menghubungkan wilayah Indonesia bagian barat, tengah, dan timur. Dalam operasionalnya, KM Ciremai menyediakan berbagai layanan yang meliputi pelayanan pemesanan tiket, fasilitas akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, layanan kesehatan, kebersihan fasilitas umum, serta jaminan keselamatan penumpang selama pelayaran. Namun demikian, masih terdapat

berbagai tantangan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan penumpang, seperti keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, kesesuaian fasilitas dengan informasi yang diberikan, kebersihan area publik, serta kecepatan awak kapal dalam merespons kebutuhan dan keluhan penumpang. Situasi ini menunjukkan bahwa evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan diperlukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna.

Sejumlah besar literatur dari berbagai industri jasa meneliti korelasi antara layanan berkualitas tinggi dan kepuasan pelanggan. Model SERVQUAL karya Parasuraman dkk. adalah alat populer untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: daya tanggap, jaminan, wujud nyata, empati, dan keandalan. Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan telah ditunjukkan dalam beberapa penelitian. Penelitian oleh Yuliani (2022) tentang layanan kapal penumpang menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan penumpang. Studi lain oleh Nurdin (2023) menemukan bahwa kebersihan fasilitas dan kenyamanan lingkungan kapal secara signifikan berkontribusi dalam membentuk persepsi positif penumpang terhadap kualitas layanan. Lebih lanjut, penelitian oleh Nguyen dkk. (2019) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan secara konsisten dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat citra perusahaan jasa. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, sebagian besar berfokus pada transportasi darat, penerbangan, atau sektor layanan publik secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji faktor-faktor pelayanan yang memengaruhi kepuasan penumpang pada kapal penumpang nasional, khususnya KM Ciremai, masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti kualitas pelayanan secara umum tanpa mengidentifikasi kontribusi masing-masing aspek pelayanan yang secara langsung dirasakan oleh penumpang selama pelayaran, seperti ketepatan waktu keberangkatan, pelayanan kesehatan, kebersihan fasilitas,

pelayanan makanan dan minuman, serta kemudahan pemesanan tiket. Menurut Shorten dan Khoshgoftaar (2019), penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengisi kesenjangan dalam pengetahuan kita saat ini tentang elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan penumpang di kapal laut dalam hal pelayanan.

Mengingat kekosongan pengetahuan ini, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki apa yang membuat penumpang KM Ciremai senang dan untuk mengisolasi fitur-fitur layanan yang paling penting dalam hal ini. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini mengukur seberapa puas penumpang dengan layanan secara keseluruhan, serta dengan karakteristik layanan tertentu seperti kualitas fasilitas, respons personel, dan keandalan layanan. Hasil yang diharapkan adalah gambaran empiris tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menambah pengetahuan yang ada dengan mengidentifikasi, melalui data empiris, elemen-elemen layanan yang memiliki dampak terbesar pada tingkat kepuasan penumpang KM Ciremai. Temuan penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai manajemen pelayanan transportasi laut serta menjadi referensi bagi perusahaan pelayaran dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dari sisi praktis, hasil penelitian dapat digunakan oleh PT PELNI sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada kebutuhan penumpang. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang terhadap layanan KM Ciremai dengan mengintegrasikan berbagai bagian layanan yang mereka alami secara langsung selama perjalanan (Nallaperuma et al., 2019; Yu et al., 2019).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini mengkaji dampak kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang pada layanan KM Ciremai menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik korelasi deskriptif. Penekanan penelitian pada data numerik yang dikumpulkan melalui survei dan dievaluasi menggunakan metode statistik untuk menguji hubungan antar variabel penelitian

menyebabkan terpilihnya metodologi kuantitatif. Dengan menggunakan opini responden, teknik korelasi menemukan sejauh mana karakteristik kualitas layanan (X) mempengaruhi kepuasan penumpang (Y) (Sugiyono, 2022).

Penelitian dilaksanakan pada KM Ciremai yang dioperasikan oleh PT PELNI dengan objek penelitian berupa penumpang yang melakukan perjalanan pada rute Jakarta - Jayapura. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Variabel dependen adalah kepuasan penumpang yang diukur melalui tingkat kesesuaian pelayanan dengan harapan, kenyamanan selama pelayaran, keinginan menggunakan kembali layanan, serta kesediaan merekomendasikan KM Ciremai kepada orang lain (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2020). Sebanyak 5.900 orang yang menggunakan KM Ciremai dilibatkan dalam penelitian ini. Algoritma Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel, yang ditetapkan sebanyak 375 responden dengan margin kesalahan 5%.Teknik pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling, yaitu penumpang yang bersedia mengisi kuesioner selama pelayaran berlangsung.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Statistik Deskriptif

Tabel 4.1 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	375	10	40	30.54	7.554
Y	375	2	10	7.68	2.016
Valid N (listwise)	375				

Sumber: Output SPSS v.25, 2026

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1) Data menunjukkan bahwa pelayanan di KM Ciremai (X) berkisar antara 10 hingga 40, dengan rata-rata 30,54 dan simpangan baku 7,554.
2) Kepuasan Penumpang (Y), data menunjukkan bahwa kisaran nilainya adalah 2–10, dengan rata-rata 7,68 dan simpangan baku 2,016.

Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan KM Ciremai dinilai baik oleh responden dan diikuti

dengan tingkat kepuasan penumpang yang tinggi, sehingga memberikan indikasi adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan penumpang.

3.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Tujuan pengujian validitas adalah untuk menetapkan apakah suatu alat penelitian (seperti kuesioner) dapat secara andal mengukur konstruk yang diklaimnya. Pengujian validitas digunakan untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam survei relevan dengan variabel yang sedang diteliti.

Adapun kriteria penilaian dalam uji validitas yaitu :

- Jika r hitung > r tabel → pertanyaan valid
- Jika r hitung < r tabel → pertanyaan tidak valid

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Pelayanan (X)	1	.864	0,107	Valid
	2	.872	0,107	Valid
	3	.870	0,107	Valid
	4	.834	0,107	Valid
	5	.859	0,107	Valid
	6	.883	0,107	Valid
	7	.882	0,107	Valid
	8	.872	0,107	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	1	.919	0,107	Valid
	2	.924	0,107	Valid

Sumber : Data Diolah dengan SPSS v.25, 2026

Setiap item pernyataan dalam variabel Layanan (X) dan Kepuasan Penumpang (Y) memiliki nilai r yang lebih tinggi dari nilai r-tabel 0,107, menurut temuan uji validitas yang ditunjukkan pada tabel di atas. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat tinggi antara skor keseluruhan setiap variabel dan setiap item pertanyaan. Dengan demikian, item-item instrumen penelitian ini semuanya sah dan sesuai untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

3) Uji Reliabilitas

Salah satu cara untuk mengetahui seberapa terpercaya suatu instrumen penelitian adalah dengan melakukan pengujian reliabilitas. Dengan kata lain, tujuan pengujian ini adalah untuk menjamin bahwa alat ukur memberikan data akurat yang sama setiap kali digunakan dalam lingkungan yang sama.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Status
Pelayanan kepada Penumpang (X)	0,953	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,822	Reliabel

Sumber: Data Diolah dengan SPSS v.25, 2026

Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Layanan Penumpang (X) adalah 0,953, menunjukkan bahwa variabel ini merupakan kategori yang sangat andal, dan untuk variabel Kepuasan Penumpang (Y) adalah 0,822, menunjukkan bahwa variabel ini merupakan kategori yang andal, menurut temuan pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 4.3. Semua nilai tersebut lebih besar dari 0,70. Oleh karena itu, semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan dapat dipercaya. Jadi, kita dapat menggunakan setiap instrumen untuk analisis selanjutnya dengan keyakinan akan tingkat konsistensinya yang tinggi.

3.3 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Untuk memeriksa apakah data mengikuti distribusi normal, digunakan uji normalitas. Jika skor signifikansi (sig.) lebih besar dari tingkat signifikansi (t.s.), yaitu 0,05, maka data dianggap memiliki distribusi normal. Karena terdapat lebih dari 50 responden (N=375), uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk melengkapi analisis.

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality	
N	375
Kolmogorov-Smirnov	0,185
Asym. Sig. (2-tailed)	0,059

Kolmogorov-Smirnov

Sumber: Data Diolah dengan SPSS v.25, 2026

Peneliti memperoleh tingkat signifikansi 0,059 dari pengujian. Data residual kemungkinan besar mengikuti distribusi normal, karena Sig. 0,059 > 0,05, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05.

Salah satu cara untuk memeriksa apakah variabel independen (X) dari model regresi terkait secara signifikan adalah dengan menggunakan uji multikolinearitas. Nilai Toleransi dan VIF diperiksa untuk melakukan pengujian. Berikut adalah kriteria yang digunakan:

Nilai Tolerance > 0,10

Nilai VIF < 10

Tabel 4.5. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics: Tolerance	VIF
1	X	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah dengan SPSS v.25, 2026

Kedua variabel memiliki nilai toleransi 1,000, yang lebih tinggi dari 0,10, menurut hasil pengujian. Nilai VIF sebesar 1,000 juga kurang dari batas atas 10. Ini membuktikan bahwa multikolinearitas bukanlah masalah pada model regresi penelitian ini. Oleh karena itu, persyaratan multikolinearitas terpenuhi, dan model regresi dapat dilanjutkan dalam penelitian.

3.4 Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Dalam mencari bukti statistik adanya hubungan signifikan antara dua variabel, uji-t merupakan alat yang tepat untuk digunakan. Untuk mengetahui apakah Layanan (X) mempengaruhi Kepuasan Penumpang (Y), penelitian ini menggunakan uji-t.

Derajat kebebasan (df) dalam penelitian ini dihitung dengan rumus:

$df = n - k - 1$

dengan:

n = jumlah responden (375)

k = jumlah variabel independen (1)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1205.305	1	1205.305	1428.809	.000[b]
	Residual	314.653	373	.844		
	Total	1519.957	374			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN

Sehingga diperoleh:

df = 375 – 1 – 1 = 373

Berdasarkan df = 373 dan taraf signifikansi 5% (uji dua arah), diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,967.

Tabel 3.6 Hasil Output Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.419	.198		2.117	.035
	PELAYANAN	.238	.006	.890	37.800	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Sumber: Data Diolah dengan SPSS v.25, 2026

Variabel layanan memiliki nilai t sebesar 37,800 dan tingkat signifikansi 0,000, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.6.

Angka ini kurang dari ambang batas signifikansi yang digunakan, yaitu 0,05 (0,000 < 0,05). Karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan secara signifikan dan sebagian mempengaruhi kepuasan penumpang.

2) Uji Simultan (Uji F)

Sebagai alat statistik, uji F dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen (Y) dipengaruhi oleh semua variabel independen (X) secara bersamaan.

Tabel 4.7 Hasil Uji F

Sumber: Data Diolah dengan SPSS v.25, 2026

Nilai F yang dihitung adalah 1428,809 pada tingkat signifikansi 0,000, menurut data pada tabel di atas. Pelayanan memiliki dampak substansial terhadap kepuasan penumpang di KM Ciremai karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 (0,000 < 0,05). Oleh karena itu, H0 ditolak dan H1 diterima dalam penelitian ini.

3.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.8 Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890[a]	.793	.792	.918

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN

Sumber: Data Diolah dengan SPSS v.25, 2026

Hasil uji Model Summary menunjukkan asosiasi yang tinggi antara variabel Layanan dan Kepuasan, dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,890. Variabel Layanan menyumbang 79,3% dari variabel Kepuasan, menurut koefisien determinasi (R Kuadrat) sebesar 0,793. Sisanya 20,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bukan bagian dari penelitian ini.

Model yang digunakan sangat stabil, seperti yang ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,792. Oleh karena itu, model regresi penelitian ini dapat dianggap sesuai.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 375 responden, kualitas pelayanan di KM Ciremai dinilai baik dan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap aspek pelayanan yang diberikan, terutama pada ketepatan waktu, ketersediaan fasilitas, kebersihan kapal, pelayanan makanan dan minuman, serta kemudahan pemesanan tiket. Selain itu, 89% responden menyatakan bersedia menggunakan kembali KM Ciremai dan 90% responden bersedia merekomendasikannya kepada orang lain, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Analisis statistik menunjukkan bahwa pandangan responden terhadap layanan dan kepuasan sangat baik, dengan skor rata-rata 30,54 untuk layanan dan 7,68 untuk

kepuasan penumpang. Selain valid dan reliabel, instrumen penelitian memiliki nilai Alpha Cronbach sebesar 0,822 untuk kepuasan penumpang dan variabel layanan sebesar 0,953. Terdapat hubungan yang sangat signifikan dan kuat antara kualitas layanan dan kepuasan penumpang, seperti yang ditunjukkan oleh temuan uji korelasi, yang memiliki nilai 0,890 dan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05). Selain itu, dengan R^2 sebesar 0,793, kualitas layanan menjelaskan 79,3% varians dalam kepuasan penumpang, sedangkan variabel penjelas menjelaskan 20,7% sisanya.

Menurut hasil ini, kepuasan penumpang berbanding lurus dengan kualitas layanan yang ditawarkan oleh KM Ciremai. Aspek penting dari layanan yang memengaruhi kepuasan meliputi keandalan layanan, kebersihan fasilitas, dan responsivitas personel. Oleh karena itu, untuk menjaga kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan pelanggan KM Ciremai, PT PELNI harus selalu meningkatkan standar pelayanan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,890 dengan kategori sangat kuat terhadap pelayanan penumpang di KM Ciremai. Ini dapat terjadi karena pelayanan yang berkualitas membuat kepuasan penumpang meningkat dan tentunya dapat menjadi rekomendasi kepada orang lain yang akan menggunakan transportasi laut.

DAFTAR PUSTAKA

Johanda, Ciko Bonny; Banjarbaru, Mangkurat. Mahasiswa Pertanian 2.0 Sebagai Solusi Pengembangan Sektor Agrikultur Di Indonesia.

Tamba, Partogi, et al. The Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Penumpang: Studi Kasus Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Peresro) di Wilayah Biak dan Sorong. *Journal of Economics and Business UBS*, 2023, 12.4: 2343-2363.

Irman. (2023). *Pengaruh kualitas layanan transportasi laut terhadap kepuasan pelanggan pada jasa bongkar muat PT.*

Pelindo IV Cabang Makassar. Journal on Education, 5(4), 11983–11989. http://jonedu.org/index.php/joe

Badan Pusat Statistik. (2024). *Perkembangan transportasi nasional April 2024* (Berita Resmi Statistik No. 43/06/Th. XXVII, 3 Juni 2024). Jakarta: BPS.

Wilson, A., Zeithaml, VA, Bitner, MJ, & Gremler, DD (2020). *Pemasaran Jasa: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan*

Gunardi, Charlie Giovani, et al. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku*. *Prologia*, 2019, 3.2: 456-463.

Bharmawan, Agus Surya, et al. *Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Scopindo Media Pustaka, 2022.

Sejati, Bayu Sutrisna Aria; Yahya, Yahya. *Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada starbucks*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 2016, 5.3.

Hidayat, Fajar, et al. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. *JECMER: Journal of Economic, Management and Enterpreneurship Research*, 2023, 1.3: 214-231.

Yudihartanti, Yulia. *Analisa Korelasi Mata Kuliah Penelitian Dengan Tugas Akhir Menggunakan Model Product Moment*. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 2018, 13.2.

Santoso, Agung. *Rumus Slovin: Panacea Masalah Ukuran Sampel? Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 2023, 4.2: 24-43.

Elearningmath27. (2014, Mei 28). *Materi statistika 1: Korelasi*. WordPress. Materi Statistika 1 Korelasi