

PAPER NAME

aldy jurnal as 1.pdf

AUTHOR

Aldy Septyan Pratama

WORD COUNT

6289 Words

CHARACTER COUNT

40501 Characters

PAGE COUNT

20 Pages

FILE SIZE

480.8KB

SUBMISSION DATE

Sep 13, 2023 10:29 AM GMT+7

REPORT DATE

Sep 13, 2023 10:30 AM GMT+7**● 25% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- Crossref database

● Excluded from Similarity Report

- Internet database
- Crossref Posted Content database
- Publications database
- Manually excluded sources

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG MELALUI MINAT BERKUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR POS CABANG ASEMBAGUS

Aldy septyan pratama

aldyseptyan966@gmail.com

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Edy Kasnadi

edy1134@gmail.com

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Yudha Praja

prajayudhapraja@unars.ac.id

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

ABSTRACT

Aldy Septyan Pratama. NIM. 201913043. Analysis of the factors that influence visitor satisfaction through interest in visiting as an intervening variable at the Asembagus Branch Post Office.

The development of delivery services from year to year is increasingly becoming a concern of the wider community. Intense competition and the increasing number of delivery service companies that have sprung up at this time make the owner or manager must be able to create a strategy to be able to compete and be superior to his competitors. The purpose of this study is to determine the factors that influence visitor satisfaction through interest in visiting as an intervening variable at the Asembagus Branch Post Office. The population in this study were all visitors to the Asembagus Branch Post Office. Random sampling method (simple probability sampling) without regard to strata in the population in this study. Data analysis and hypothesis testing in this study used the Structural-partial Least square equation model (PLS-SEM).

The results of the hypothesis test have a direct effect using the smart PLS

3.0 application, indicating that service quality has a significant positive effect on visiting interest. Location has a significant negative effect on interest in visiting. Service quality has a significant positive effect on visitor satisfaction. Location has a significant negative effect on visitor satisfaction. Interest in visiting consumers has a significant positive effect on visitor satisfaction. Service quality has a significant positive effect on visitor satisfaction through interest in visiting. Location has a significant negative effect on visitor satisfaction through interest in visiting.

Keywords: Quality of service, Location, Interest in visiting, Visitor satisfact

I. PENDAHULUAN

Perkembangan jasa pelayanan pengiriman dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Ketatnya persaingan dan semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan pada saat ini membuat pihak pemilik atau pengelola harus dapat

menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding para pesaingnya. Persaingan usaha dalam hal ini dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perusahaan guna mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Perusahaan dituntut bekerja keras dengan menggunakan berbagai

sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima pasar dan menjaga kepercayaan pelanggan yang telah ada serta berusaha menarik minat pelanggan potensial baru agar pelanggan tidak meninggalkan pelaku usaha tersebut.

Ada begitu banyak perusahaan yang menyediakan berbagai layanan pengiriman seperti TIKI, JNE, PAHALA Express dan ESL Express. Banyaknya perusahaan pengiriman, membuat para pelaku usaha tersebut semakin berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya. Perusahaan yang sudah lama berdiri dan memiliki pelanggan seharusnya menjaga asetnya serta melakukan inovasi agar para pelanggan tidak berpindah ke perusahaan yang lain.

Daya tarik jasa pengiriman yang dinilai cukup besar dan menjanjikan membuat banyak perusahaan pengiriman menekuni bisnis tersebut. Begitu juga dengan PT. Pos Indonesia (Persero) yang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang layanan pos. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang sudah lama berdiri dan memiliki keunggulan dengan memiliki *brand* dan *image* yang sudah lebih dulu di kenal di kalangan masyarakat luas bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan pengiriman terkemuka.

Menurut Solomon (2022:74) bahwa "Kepuasan konsumen adalah

suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen". Biaya mempertahankan pelanggan lebih rendah dibandingkan biaya memperoleh konsumen baru karena mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih sederhana dibandingkan harus merekrut atau mencari pelanggan baru secara konsisten.

menurut Nurfalah (2020:53) bahwa "Kualitas produk adalah totalitas figure dan ciri jasa yang bergantung di kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau implisit". Cara ini dimaksudkan buat menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sebagai akibatnya konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan.

menurut Tjiptono, (2017:157) bahwa "Kualitas layanan mampu diartikan menjadi berukuran seberapa cantik tingkat layanan yg diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Mencoba menyampaikan layanan berkualitas tinggi dengan kualitas layanan yg tinggi, yg terlihat asal tingginya kinerja layanan ketika ini, ialah keliru satu pendekatan yang mungkin mendorong kesuksesan dalam industri pos. Beberapa aspek kualitas layanan mungkin menghipnotis perilaku konsumen saat menghadapi persaingan.

Lokasi ialah suatu tempat buat melayani konsumen, bisa diartikan menjadi daerah pada memanjangkan barang-barang dagangannya. Tjiptono (2017:345) mengemukakan

bahwa “Lokasi menyangkut pada aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dalam menyalurkan barang dan jasa dari penghasil pada konsumen” menurut Lupiyodi dan Hamdani (2011:92) bahwa “Lokasi artinya keputusan yg didesain perusahaan atau instansi pendidikan berkaitan dengan dimana operasi serta stafnya ditempatkan”.

Menurut Gani Surya Miarsih and Anwani (2018:120) bahwa “Minat disebut juga dorongan, yaitu suatu rangsangan internal kuat yang memotivasi tindakan, dimana dorongan tersebut dipengaruhi oleh stimulus dan perasaan positif terhadap produk. Minat kunjung adalah keinginan konsumen untuk melakukan kunjungan ke suatu tempat. Sedangkan minat wisata merupakan kegiatan perjalanan seseorang yang bertujuan untuk rekreasi dan hiburan serta mempunyai persiapan untuk kegiatan tersebut.

Menurut Kotler dan Armstrong (2014:149) bahwa “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh.” Tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Menurut (Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2011) bahwa “Kepuasan adalah suatu sikap yang di putuskan berdasarkan pengalaman yang di dapatkan.

PT. Pos Indonesia Cabang Asembagus dipilih sebagai objek

penelitian tugas akhir penulis, dimana pada saat ini kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia Cabang Asembagus dirasa kurang optimal sehingga pelanggan merasakan ketidakpuasan. Berdasarkan observasi, kepuasan pelanggan yang kurang optimal terdapat pada pelayanan dan produk. Pelayanan di bagian *customer service* dirasa kurang optimal dikarenakan karyawan yang bertugas pada bagian *customer service* hanya ada 1 karyawan dan sebaliknya pelanggan yang datang rata-rata sebesar 25 orang per hari ke *customer service* untuk menanyakan beberapa hal yang masih belum dimengerti atau melakukan cap stempel untuk beberapa urusan yang membutuhkan cap dari kantor pos. Berdasarkan pengamatan, jumlah karyawan yang hanya 1 di *customer service* menyebabkan pelanggan sering menunggu selama 10 menit hingga 20 menit untuk bertemu.

Beberapa temuan lain terkait pelayanan adalah sistem pengantrian di loket. Pasalnya, saat para pelanggan melakukan transaksi harus mengantri sepanjang 10 orang hingga 15 orang dengan berdiri dikarenakan tidak adanya sistem nomor antrian pada loket. Loket yang berjumlah 8 dan seharusnya buka semua untuk melayani pelanggan yang buka hanya 3 sampai 4 sehingga memperparah antrian. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia sangat disayangkan mengingat perusahaan tersebut milik negara serta PT. Pos

Indonesia Cabang Asembagus merupakan kantor pos cabang untuk wilayah kabupaten Situbondo.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Subagyo, SE selaku *Account Executive* Kantor Pos Cabang Situbondo, beliau mengatakan bahwa PT. Pos Indonesia memiliki 4 layanan paket pos yaitu Paket Pos Jumbo, Paket Pos Biasa, Paket Pos Kilat dan Paket Pos Kilat Khusus. Permasalahan yang sering muncul dalam bidang pengiriman paket yaitu pelaksanaan pengiriman yang berakhir pada keterlambatan. Paket Pos Kilat Khusus yang memberikan layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia dalam jaminan waktu 4 hari penyerahan kiriman yang pada pelaksanaannya terkadang terjadi hambatan yang berakhir pada keterlambatan. Permasalahan juga sering terjadi pada paket kiriman biasa ataupun paket kiriman dari atau ke luar negeri yang terkadang terhambat karena proses pemeriksaan oleh bea cukai ataupun karena wilayah yang dituju sukar untuk ditempuh yang pada akhirnya menjadi permasalahan yang harus diselesaikan oleh PT Pos Indonesia itu sendiri.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pengunjung Melalui Minat berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pos Cabang Asembagus.

2. KERANGKA TEORITIS

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran pada dasarnya merupakan suatu kegiatan penyusunan dan penerapan terhadap rencana-rencana di suatu perusahaan. Dalam membuat perencanaan sangat dibutuhkan keahlian untuk menentukan strategi dan perencanaan yang tepat. Peran manajemen pemasaran disuatu perusahaan sangat penting. Diantaranya, mempersiapkan suatu produk yang lebih inovatif dan menyeleksi pangsa pasar yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan serta mempromosikan produk baru tersebut pada calon pembeli.

Manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller (2019:5) bahwa “Manajemen Pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu di dalam pasar sasaran untuk menarik, menjaga, juga meningkatkan konsumen dengan menciptakan, mengkomunikasikan dan menghantarkan kualitas konsumen yang unggul

Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran sangat penting bagi perusahaan dimana strategi pemasaran merupakan cara untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi pemasaran menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya.

Menurut Kurtz (2018:42) menyatakan bahwa strategi

pemasaran adalah program keseluruhan perusahaan untuk menentukan pasar sasaran dan memuaskan konsumen dengan membangun kombinasi elemen bauran pemasaran: produk, distribusi, promosi, dan harga”. “Strategi pemasaran merupakan kerangka jangka panjang yang memandu seluruh aktivitas teknis dalam pemasaran dan dilandasi oleh semangat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan,” klaim Suharno & Sutarso (2010: 8).

Kualitas pelayanan

Menurut *American Society For Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat late.

Menurut Lupiyoadi (2018:181) bahwa “Kualitas adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan”.

Sejauh mana harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami berbeda disebut sebagai kualitas layanan. Kesan pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima dan layanan yang sebenarnya mereka antisipasi dapat dibandingkan untuk menilai tingkat kualitas layanan.

Indikator Kualitas pelayanan

Menurut Lupiyoadi

(2018:182) menunjukkan lima faktor dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan atau kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 3) Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 4) Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Lokasi

Tempat atau lokasi merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan Lokasi fisik dan aktivitas barang termasuk toko/ kantor/ pabrik, dan metode distribusi yang

digunakan untuk mengirim barang keterangan pelanggan. “Pilihan Lokasi sangat penting bagi setiap bisnis, dan merupakan kunci sebuah aspek pemasaran bagi eceran atau bisnis eceran atau bisnis jasa” (Juhannis, 2014:78) Menurut Lupiyadi dan Hamdani (2011:92) bahwa “Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan atau instansi pendidikan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan”. “Lokasi merupakan upaya pemasaran untuk melancarkan dan mempermudah dalam menyampaikan atau menyalurkan barang dan jasanya kepada konsumen” (Diana, et al 2022). Tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan. Keputusan lokasi sering bergantung kepada tipe bisnis.

Indikator Lokasi

Pemilihan tempat atau Lokasi memerlukan pertimbangan cermat terhadap beberapa indikator Lokasi berikut Tjiptono, (2017:15) yaitu:

- 1) Akses Sepertinya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- 2) Lalu lintas (*traffic*) menyangkut dua pertimbangan berikut:
 - a) Banyaknya orang yang lalu-larung memberikan peluang besar terhadap terjadinya perencanaan, dan/ atau tanpa melalui usaha-usaha khusus.
 - b) Kepadatan dan kemacetan

- 2) lalu lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya terhadap pelayanan kepolisian, pemadaman kebakaran, dan ambulans.
- 3) Lingkungan Yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Contohnya, warung makan berdasarkan dengan daerah kos, asrama mahasiswa, kampus, atau perkotaan.
- 4) Tempat parkir yang luas,nyaman, dan amat baik untuk keberadaan roda dua maupun roda empat.

Minat berkunjung

Teori minat berkunjung dalam hal ini dianalogikan seperti minat beli terhadap suatu produk. Menurut Hernita (2019) bahwa “Minat berkunjung adalah rasa ingin seseorang untuk berkunjung ke suatu tempat”. Minat berkunjung pada dasarnya adalah perasaan ingin mengunjungi akan suatu tempat yang menarik untuk dikunjungi.

Wijaya (2015:85) mengemukakan bahwa “Minat berkunjung adalah suatu respon positif konsumen atas produk atau jasa yang diberikan perusahaan dan menimbulkan kunjungan kembali atau mengkonsumsi kembali pada perusahaan tersebut”.

Indikator Minat berkunjung

Menurut Schiffman dan Kanuk (2017:25), terdapat empat indikator Minat berkunjung yaitu:

- 1) Minat transaksional yaitu

- kecenderungan konsumen untuk selalu membeli ulang produk yang telah dikonsumsinya
- 2) Minat referensial yaitu kecenderungan seseorang mereferensikan produk pada orang lain
 - 3) Minat preferensial yaitu perilaku konsumen yang menjadikan produk yang telah dikonsumsinya sebagai pilihan utama.
 - 4) Minat eksploratif yaitu keinginan konsumen untuk selalu mencari informasi mengenai produk yang diminnatinya.

Kepuasan pengunjung

Kepuasan konsumen atau pengunjung merupakan salah satu faktor yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan untuk mencapai keberhasilan dalam usahanya. Sangadji dan Sopiah (2013:180) mengemukakan bahwa “Kepuasan konsumen/pengunjung adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang rill atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan”.

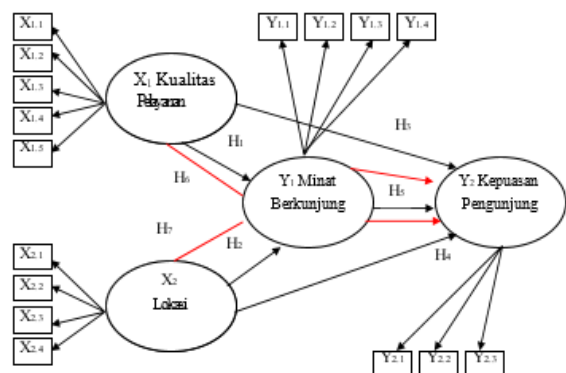
Indikator Kepuasan pengunjung

Menurut Tjiptono (2017:89) mengemukakan bahwa indikator kepuasan konsumen/pengunjung dapat diukur sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian anantara kinerja produk atau jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi: produk atau pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan konsumen.
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap produk atau jasa terkait, meliputi: berniat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- 3) Kesediaan merekomendasi merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga, meliputi: menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dari penelitian ini sebagai berikut :



34 **Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat berkunjung.

H₂ : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Minat berkunjung.

60 H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung.

H₄ : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung.

H₅ : Minat berkunjung berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung.

51 H₆ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung.

H₇ : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung.

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2015:2) bahwa “Rancangan penelitian merupakan rancangan keseluruhan perencanaan dari suatu penelitian yang akan dilaksanakan dan akan dijadikan pedoman dalam melakukan

penelitian”. Rancangan ini diawali dengan Start, lalu melakukan suatu observasi serta studi pustaka dengan membaca literatur, buku dan referensi yang sesuai dengan penelitian ini. Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya melakukan wawancara, dokumentasi dan menyebarkan kuesioner pada konsumen Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo. Seluruh data yang diperoleh akan diolah melalui uji validitas konvergen, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji *good of fit* (GOF), uji koefisien determinasi, uji persamaan struktural (inner model) dengan menggunakan aplikasi statistik Smart PLS 3.0.

Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo. Waktu penelitian ini dilakukan selama 3 bulan mulai Februari - April 2023.

113 **Populasi dan Sampel**

Populasi

Menurut Sugiyono (2015:84) bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo. Setelah melakukan observasi dan wawancara kepada karyawan Kantor Pos diketahui jumlah populasi penelitian ini berjumlah 50 konsumen setiap harinya. Jika

dijumlah dengan waktu penelitian ini selama 3 bulan, maka 50×90 hari = 4.500. Jadi populasi yang digunakan pada penelitian ini sebesar 4.500 konsumen.

Sampel

Menurut Sugiyono (2015:85) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Sampel pada penelitian ini merupakan bagian dari jumlah populasi. Teknik pengambilan sampel dalam suatu penelitian dapat menggunakan metode *simple random sampling* yaitu cara penarikan sampel yang dilakukan dengan pengambilan secara acak. Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf presentasi 10%. Rumus menentukan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Ukuran sampel
N = Ukuran populasi
E = persentase kelonggaran ketidakteitian (10%)

Dihitung :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{4500}{1 + 4500(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4500}{1+45}$$

$$n = \frac{4500}{46}$$

$n = \frac{4500}{46} = 97,83$ kemudian dibulatkan menjadi 98 konsumen.

Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2015:38) "Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Dalam penelitian ini variabel-variabel tersebut diantaranya:

Variabel Bebas (X)

Menurut Sugiyono, (2015:39) bahwa variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat". Variabel bebas dalam penelitian ini Kualitas pelayanan dan Lokasi

Variabel Intervening (Y1)

Menurut Sugiyono (2015:39) bahwa "Variabel intervening merupakan variabel perantara yang terletak di antara variabel *independen* dan *dependen*, sehingga variabel *independen* tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel *dependen*". Pada penelitian yang menjadi variabel intervening (Y1) adalah Minat berkunjung.

Variabel Terikat (Y2)

Menurut Sugiyono, (2015:39) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas". Variabel terikat

dalam penelitian ini adalah Kepuasaan pengunjung.

Teknik Pengumpulan Data

73 Dalam suatu penelitian, metode pengumpulan data merupakan suatu faktor yang penting, karena perhitungan diperoleh dari data yang didapatkan dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Observasi

5 Menurut Sugiyono (2013:13) bahwa “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Proses observasi dilakukan peneliti pada saat pra riset dilapangan guna mengetahui masalah-masalah yang ada pada konsumen Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo dalam pertimbangan masalah-masalah yang ada disesuaikan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Studi Pustaka

Menurut Martono (2011:97), “Tujuan penelitian kepustakaan adalah untuk memperkaya pengetahuan tentang berbagai konsep yang akan dijadikan landasan atau pedoman dalam proses penelitian”. Peneliti juga menggunakan penelitian kepustakaan dalam teknik pengumpulan datanya. Penelitian dokumenter dalam teknik

pengumpulan data ini merupakan jenis data sekunder yang digunakan untuk membantu proses penelitian dengan cara mengumpulkan informasi yang terdapat pada artikel surat kabar, buku, dan karya ilmiah dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Wawancara

61 Menurut Sugiyono (2015:137), Wawancara dapat digunakan sebagai salah satu jenis data jika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang memerlukan penelitian dan jika peneliti ingin memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai situasi responden. Teknik Pengumpulan. Jumlah responden yang rendah atau sedikit”. Dapat di peroleh dengan melakukan wawancara dengan pihak konsumen Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

Kuesioner

16 Menurut Sugiyono (2015:142) bahwa “Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya”. Data yang ingin di peroleh peneliti yakni dengan cara member kuesioner kepada para konsumen pada Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo dengan pemberian nilai menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2015:93) bahwa “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”

Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010:274), “Metode pengumpulan data adalah dengan mencari data tentang suatu hal atau variabel yang berupa catatan, catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulensi, rapat, agenda, dan sebagainya.” Dokumentasi merupakan dokumen yang digunakan peneliti di sini berupa foto, gambar, serta data-data dari Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo untuk memudahkan peneliti memperoleh informasi yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif

Deskriptif responden

Responden yang menjadi subjek penelitian ini adalah para konsumen Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo yang dipilih sejumlah 98 orang.

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen adalah korelasi antara skor indikator dan skor konstruk. Validitas konvergen diuji menggunakan smart PLS 3.0. Jika nilai beban luar lebih besar dari 0,7 maka dapat dikatakan efektif. Dilihat dari hasil outputnya, nilai rekomendasi yang diberikan oleh external loading factor adalah sebesar 0,7, sehingga indeks yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi validitas konvergen. Representasi ini dapat ditunjukkan

dengan satu dimensi, yang dapat dinyatakan dengan menggunakan rata-rata varians yang diekstraksi AVE (rata-rata varians diekstraksi). Nilai AVE minimal 0,5. Nilai tersebut menggambarkan validitas konvergen yang memadai, artinya suatu variabel laten rata-rata mampu menjelaskan lebih dari separuh varians pada indikatornya (Ghozali, 2018: 25). Uji validitas konvergen digunakan untuk memeriksa apakah data sesuai dengan kenyataan dan terbukti kebenarannya.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) bahwa Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruksi yang dimaksudkan untuk mengetahui adanya ukuran dalam penggunaannya”. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,70$, dan sebaliknya jika variabel dikatakan tidak reliabel apabila $\alpha < 0,70$. Pada penelitian ini untuk mengukur *cronbach alpha* dan *composite reliability* menggunakan smart PLS 3.0. Uji reliabilitas secara umum merupakan hasil yang dilakukan oleh peneliti secara berulang sebagai bukti kebenaran pada objek yang diteliti dengan mengukur *cronbach alpha* dan *composite reliability*.

Asumsi Klasik Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) bahwa “Uji normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah

27 masing-masing variabel terdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas digunakan untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, adapun yang digunakan untuk melihat normalitas adalah koefisien *varians*, *rasio skewness* dan *rasio kurtosis*.

Ada dua komponen normalitas secara statistik yaitu *Skewness* dan *Kurtosis*. *Skewness* merupakan suatu besaran statistik yang menunjukkan kemiringan distribusi data. Sedangkan *kurtosis statistik* yang digunakan dalam memberikan gambaran apakah distribusi data cenderung rata atau runcing. Uji normalitas dapat dilihat pada nilai-nilai Critical (CR) dari *skewness* dan *kurtosisnya*. Apabila nilai CR berada di antara rentang -2.58 sampai dengan 2.58 (± 2.58) pada tingkat signifikansi 1% (0.01), maka dikatakan tidak melanggar asumsi normalitas. Pada penelitian ini, untuk mengetahui nilai *Skewness* dan *kortosis* pada uji normalitas menggunakan Smart PLS 3.0.

30 Asumsi klasik *Multikolinieritas*

Menurut Ghazali (2018:107) bahwa “Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Dikatakan baik jika model regresi tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen*. Apabila variabel *independen* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak

ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel *independen* yang memiliki nilai korelasi sesama variabel *independen* sama dengan nol.

78 Uji *Goodness of fit* (GOF)

Uji *Goodness of fit* dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah distribusi data dari sampel mengikuti sebuah distribusi teoretis tertentu atau tidak. Uji GOF juga dapat diartikan sebagai uji yang mengevaluasi kesesuaian model regresi. Menurut Ghazali dan Latan (2015:82) mengemukakan bahwa 33 *Goodness of fit* dikembangkan untuk dapat mengevaluasi model pengukuran dan model struktural serta menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan prediksi model”. Pada uji GOF, peneliti menggunakan tiga ukuran *fit* model yaitu SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*), *Chi-Square* dan NFI (*Normed Fit Indek*) dengan menggunakan smart PLS 3.0. Penelitian dikatakan fit membuktikan bahwa konsep model struktural yang ada pada penelitian ini telah sesuai berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat diterima baik.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Widarjono (2010:19) bahwa “Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*good of fit*) koefisien determinasi mengukur prosentase 50 46

total variasi variabel *dependen* Y yang dijelaskan oleh variabel *independen* di dalam garis regresi”. Sedangkan menurut Ghozali (2018:97), Uji koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk menguji korelasi antara konstruksi variabel eksogen dan variabel endogen.

Hasil dalam penelitian ini, yaitu :

a. Variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) mempengaruhi Minat berkunjung (Y1) sebesar 0,563 (56,3%), sedangkan sisanya 43,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

b. Variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) mempengaruhi Kepuasan pengunjung (Y2) sebesar 0,498 (49,8%), sedangkan sisanya 50,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Analisis Persamaan Struktural (*inner model*)

Inner model bertujuan untuk mengetahui serta menguji hubungan antara konstruk eksogen dan endogen yang telah dihipotesiskan. Penyajian tabel analisis persamaan struktural (*inner model*) dapat dilihat sebagai berikut :

a. Persamaan struktural (*inner model*)

Hasil uji statistik selanjutnya dapat dijabarkan ke dalam persamaan linier inner model sebagai berikut:

$$Y_1 = b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$= 1,005 X_1 + -0,291 X_2 + e$$

$$Y_2 = b_3 X_1 + b_4 X_2 + e$$

$$= 0,494 X_1 + -0,309 X_2 + e$$

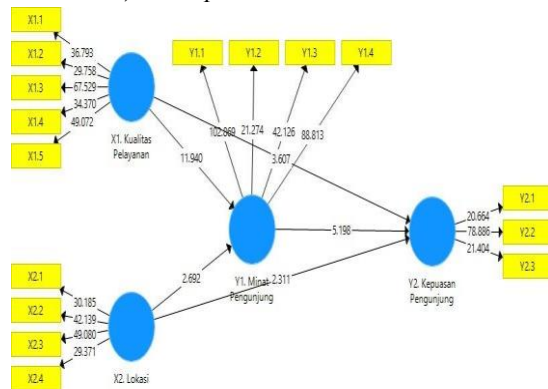
$$Y_2 = b_5 Y_1 + e$$

$$= 0,508 Y_1 + e$$

b. Persamaan structural (*inner model*) dengan variable intervening

$$Y_2 = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_5 Y_1 + e$$

$$= 1,005 X_1 + -0,291 X_2 + 0,508 Y_1 + e$$



Gambar 2. Hasil uji model structural dengan aplikasi smart PLS

Berdasarkan Tabel 17 diatas, selanjutnya hasil uji hipotesis disajikan sebagai berikut:

1) **Hipotesis 1.** Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Minat berkunjung (Y1).

Hasil uji hipotesis pertama dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (1,005), Nilai T-Statistic yaitu 11,940 (> 1,964) dan nilai p value yaitu sebesar 0,000 (<0,05) maka dapat disimpulkan Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh

signifikan positif terhadap Minat berkunjung (Y1), dengan demikian **Hipotesis 1 diterima**.

- 2) **Hipotesis 2**. Lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Minat berkunjung (Y1)

Hasil uji hipotesis kedua dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu negatif (0,291), Nilai T-Statistic yaitu 2,692 ($> 1,964$) dan nilai p value yaitu sebesar 0,007 ($< 0,05$) maka dapat disimpulkan Lokasi (X2) berpengaruh signifikan negatif terhadap Minat berkunjung (Y1), dengan demikian **Hipotesis 2 diterima**.

- 3) **Hipotesis 3**. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung (Y2).

Hasil uji hipotesis ketiga dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (0,494), Nilai T-Statistic yaitu 3,607 ($> 1,964$) dan nilai p value yaitu sebesar 0,000 ($< 0,05$) maka dapat disimpulkan Kualitas produk (X1) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan pengunjung (Y2), dengan demikian **Hipotesis 3 diterima**.

- 4) **Hipotesis 4**. Lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung (Y2)

Hasil uji hipotesis keempat dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu negatif (0,309), Nilai T-Statistic yaitu 2,311 ($> 1,964$) dan nilai p value yaitu

sebesar 0,021 ($< 0,05$) maka dapat disimpulkan Lokasi (X2) berpengaruh signifikan negatif terhadap Kepuasan pengunjung (Y2), dengan demikian **Hipotesis 4 diterima**.

- 5) **Hipotesis 5**. Minat berkunjung (Y1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung (Y2)

Hasil uji hipotesis kelima dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (0,508), Nilai T-Statistic yaitu 5,198 ($> 1,964$) dan nilai p value yaitu sebesar 0,000 ($< 0,05$) maka dapat disimpulkan Minat berkunjung (Y1) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan pengunjung (Y2), dengan demikian **Hipotesis 5 diterima**.

b. Uji Hipotesis Penelitian Pengaruh Tidak Langsung / Uji Melalui Intervening Variabel

Penyajian tabel uji hipotesis penelitian (pengaruh tidak langsung) disajikan dalam sebagai berikut:

- 1) **Hipotesis 6**. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung (Y2) melalui Minat berkunjung (Y1)

Hasil uji hipotesis keenam dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (0,511), Nilai T-Statistic yaitu 4,668 ($< 1,964$) dan nilai p value yaitu sebesar 0,000 ($< 0,05$) maka dapat disimpulkan Kualitas pelayanan (X1) terhadap

Kepuasan pengunjung (Y2) melalui Minat berkunjung (Y1) berpengaruh positif signifikan, dengan demikian **Hipotesis 6 diterima**.

- 2) **Hipotesis 7**. Lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung (Y2) melalui Minat berkunjung (Y1)

Hasil uji hipotesis ketujuh dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu negatif (0,148), Nilai *T-Statistic* yaitu 2,206 ($>1,964$) dan nilai *p value* yaitu sebesar 0,028 ($<0,05$) maka dapat disimpulkan Lokasi (X2) terhadap Kepuasan pengunjung (Y2) melalui Minat berkunjung (Y1) berpengaruh negatif signifikan, dengan demikian **Hipotesis 7 diterima**.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Minat berkunjung

Hasil uji hipotesis pertama dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (1,005), Nilai *T-Statistic* yaitu 11,940 ($> 1,964$) dan nilai *p value* yaitu sebesar 0,000 ($<0,05$) maka dapat disimpulkan Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan positif terhadap Minat berkunjung (Y1), dengan demikian **Hipotesis 1 diterima**, maka jika Kualitas pelayanan meningkat maka Minat berkunjung akan meningkat, begitupun sebaliknya jika Kualitas pelayanan menurun maka Minat berkunjung akan menurun. Kualitas pelayanan berhubungan

erat dengan Minat berkunjung. Apabila pengunjung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka pengunjung akan selalu merasa puas terhadap Kualitas pelayanan diterimanya. Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian terdahulu oleh Fera Feriska (2022).

Pengaruh Lokasi terhadap Minat berkunjung

Hasil uji hipotesis kedua dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu negatif (0,291), Nilai *T-Statistic* yaitu 2,692 ($> 1,964$) dan nilai *p value* yaitu sebesar 0,007 ($<0,05$) maka dapat disimpulkan Lokasi (X2) berpengaruh signifikan negatif terhadap Minat berkunjung (Y1), dengan demikian **Hipotesis 2 diterima**, maka jika nilai Lokasi meningkat maka nilai Minat berkunjung akan meningkat, begitupun sebaliknya jika nilai Lokasi menurun maka nilai Minat berkunjung juga akan menurun. Lokasi yang mudah diakses dan luas disertai dengan lahan parkir yang luas akan membuat pelanggan merasa puas. Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian terdahulu oleh Yunia Aisyah (2022).

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pengunjung

Hasil uji hipotesis ketiga dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (0,494), Nilai *T-Statistic* yaitu 3,607 ($>$

1,964) dan nilai p value yaitu sebesar 0,000 ($<0,05$) maka dapat disimpulkan Kualitas produk (X1) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan pengunjung (Y2), dengan demikian **Hipotesis 3 diterima**, maka jika nilai Kualitas pelayanan meningkat maka nilai Kepuasan pengunjung akan meningkat, begitupun sebaliknya jika Kualitas pelayanan menurun maka nilai Kepuasan pengunjung juga akan menurun. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas Kepuasan pengunjung untuk melakukan pembelian berulang ataupun mengajak keluarga maupun teman-temannya untuk selalu berkunjung ke Kantor Pos Cabang Asembagus untuk melakukan pembelian ulang. Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian terdahulu oleh Diana Alfaini (2022) dan kuku agusta et.al (2022).

Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan pengunjung

Hasil uji hipotesis keempat dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (0,186), Nilai *T-Statistic* yaitu 4,449 ($>1,964$) dan nilai p value yaitu sebesar 0,000 ($<0,05$) maka dapat disimpulkan Lokasi (X2) berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas konsumen (Y2), dengan demikian **Hipotesis 4 diterima**, maka jika Lokasi

meningkat maka nilai Kepuasan pengunjung akan meningkat, begitupun sebaliknya jika Lokasi menurun maka nilai Kepuasan pengunjung juga akan menurun. Lokasi merupakan salah variabel yang sangat berpengaruh terhadap Kepuasan pengunjung, hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai Kepuasan pengunjung yaitu dengan memberikan akses yang mudah dan agar konsumen merasa nyaman untuk selalu datang ke tempat Kantor Pos Cabang Asembagus Situbondo. Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian terdahulu oleh Ari Haeruddin (2022).

Pengaruh Minat berkunjung peserta terhadap Kepuasan pengunjung

Hasil uji hipotesis kelima dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (0,508), Nilai *T-Statistic* yaitu 5,198 ($>1,964$) dan nilai p value yaitu sebesar 0,000 ($<0,05$) maka dapat disimpulkan Minat berkunjung (Y1) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan pengunjung (Y2), dengan demikian **Hipotesis 5 diterima**, maka jika nilai Minat berkunjung meningkat maka Kepuasan pengunjung akan meningkat, begitupun sebaliknya jika Minat berkunjung menurun maka Kepuasan pengunjung juga akan menurun. Minat berkunjung adalah kunci dalam menciptakan

Kepuasan pengunjung. Pemilik usaha memperoleh banyak manfaat dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan Kepuasan pengunjung, tetapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap biaya kegagalan pemasaran. Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian terdahulu oleh Fera Feriska (2022).

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung

Hasil uji hipotesis keenam dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu positif (0,511), Nilai *T-Statistic* yaitu 4,668 (<1,964) dan nilai *p value* yaitu sebesar 0,000 (<0,05), maka dapat disimpulkan Kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan pengunjung (Y2) melalui Minat berkunjung (Y1) berpengaruh positif signifikan, dengan demikian **Hipotesis 6 diterima**, maka jika kualitas pelayanan akan meningkat maka Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung juga akan meningkat, begitupun sebaliknya jika Kualitas pelayanan menurun maka Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung juga akan menurun, hal ini memungkinkan kalau Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan Kepuasan pengunjung secara tidak langsung

terhadap Minat berkunjung Kantor Pos Cabang Asembagus. Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian terdahulu oleh Fera Feriska (2022).

Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung

Hasil uji hipotesis ketujuh dengan mengacu pada nilai sampel asli yaitu negatif (0,148), Nilai *T-Statistic* yaitu 2,206 (>1,964) dan nilai *p value* yaitu sebesar 0,028 (<0,05) maka dapat disimpulkan Lokasi (X2) terhadap Kepuasan pengunjung (Y2) melalui Minat berkunjung (Y1) berpengaruh negatif signifikan, dengan demikian **Hipotesis 7 diterima**, maka jika Lokasi akan meningkat maka Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung juga akan meningkat, begitupun sebaliknya jika Lokasi menurun maka Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung juga akan menurun, hal ini memungkinkan kalau Lokasi yang mudah diakses dan luas dapat meningkatkan Kepuasan pengunjung secara tidak langsung terhadap Minat berkunjung. Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat penelitian terdahulu oleh Yunia Aisyah (2022).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Temuan umum penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut

berdasarkan hasil analisis yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Minat berkunjung (H1 diterima);
2. Lokasi berpengaruh signifikan negatif terhadap Minat berkunjung (H2diterima);
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasanpengunjung (H3 diterima);
4. Lokasi berpengaruh signifikan negatif terhadap Kepuasan pengunjung (H4diterima);
5. Minat berkunjung konsumen berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasanpengunjung (H5 diterima);
6. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung (H6 diterima);
7. Lokasi berpengaruh signifikan negatif terhadap Kepuasan pengunjung melalui Minat berkunjung (H7 diterima).

72 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat diberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran akan dituliskan sebagai berikut:

Bagi Kantor Pos Cabang

Asembagus

- a. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan tingkat responsivitas.
- b. Perlu mendapat perhatian perluasan tempat parkir dengan cara memperluas tempat parkir.
- c. Minat pengunjung ditingkatkan dengan cara meningkatkan minat refrensial.
- d. Perlu meningkatkan kepuasan pengunjung dengan cara meningkatkan kesesuaian harapan.

Bagi Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

Hasil penelitian ini bagi Universitas dapat menjadi dasar pengembangan kurikulum tentang manajemen pemasaran yang selanjutnya dapat menambah pengetahuan dan informasi maupun studi kepustakaan dan sivitas akademika khususnya yang berkenaan dengan variabel Kualitas pelayanan dan Lokasi terhadap Minat berkunjung dan Kepuasan pengunjung.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bagi peneliti lain hendaknya dapat menjadi bahan masukan untuk mengembangkan model-model penelitian terbaru yang berkaitan dengan variabel Kualitas pelayanan, Lokasi, Minat berkunjung dan Kepuasan pengunjung yang dapat

dikembangkan lagi serta sesuai dengan kebutuhan ilmu saat ini.

REFERENCES

- Agusta, K, Karnadi dan Praja, Y. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Foto Setia Jaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variable Intervening Di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. Volume (1). No.11.
- Alfaini, D, Ediyanto dan Parja, Y. 2022. Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Apotek Al Fiah Mangaran Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. Volume (1). No.8.
- Anggriana, 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online ‘Om-Jek’ Jember. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)* 7 no 2(2): 137–56.
- Ari Haeruddin. 2022. Pengaruh Keragaman Produk dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Toko Hass Mangaran Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)* Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.
- Arikunto 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Diana Alfaini 2022. Pengaruh Lokasi Dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat Beli ulang Melalui Kepuasan konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Apotek Al Afiah Mangaran Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)* Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. Empat.
- Fera Feriska 2022. Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Kecantikan Fithka Ms Glow Di Mangaran
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hernita, 2019. Pengaruh Bauran Pemasaran, Word of Mouth Destination Image dan Destination Branding Terhadap Minat berkunjung di Wisata Pantai Ria Kenjeran. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Jurnal*. Vol. 1, No. 3, Juli- September 2019, hal 1 – 16. Surabaya: STIKOM. Jakarta: Erlangga.
- Juhanis. 2014. *Manajemen Kewirausahaan Islam*. Makasar: Alaudin Universit Press.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2019. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid. Dua*.

- Kurtz dan Clow. 2018. *Service Marketing*, America: Will & Sons inc
- 6 Lovelock, C, dan John, W. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- 93 Lupiyoadi, R. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta: Salemba.
- Martono, N. 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- 106 Nurfalih, 2020. *Pemasaran Jasa dan Kualitas pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing. Pearson Education. *Pemasaran, Edisi ke-2*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- 100 Sciffman, L dan Kanuk, L.L. 2017. *Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT. Indeks. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Solomon, 2022. *Marketing: Real People, Real Choices*. New Jersey: Prentice Hall.
- 98 Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung: Alfabeta.
- 64 Suharno dan Sutarso, Y. 2010. *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Widarjono, 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan. Edisi pertama*.
- Wijaya, T. 2015. Pengaruh Service Quality Perception Dan Satisfaction Terhadap Purchase Intention”, Modus Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 17 (1):39- 52. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Yunia Aisyah 2022. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Produk Dalam Menentukan Minat Beli Ulang Pada Toko Inayah Store Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.

● **25% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- Crossref database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

- | | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1 | <p>Didin Hikmah Perkasa, Budi Satria. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Tra...</p> <p>Crossref</p> | <1% |
| 2 | <p>Ketut Masiani. "PERPUSTAKAAN KAFE: KONSEP UNIK SEBAGAI USAH...</p> <p>Crossref</p> | <1% |
| 3 | <p>Ni Kadek Sintha Pratiwi, I Wayan Suartina, Ida Ayu Putu Widani Sugiani...</p> <p>Crossref</p> | <1% |
| 4 | <p>Simon Ahie. "Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki...</p> <p>Crossref</p> | <1% |
| 5 | <p>Vera Ningsih, Rosida P Adam, Yobert Kornelius. "PENGARUH KUALITA...</p> <p>Crossref</p> | <1% |
| 6 | <p>Joko Suyono, Sukaris Sukaris, Didin Saputra. "Anteseden Kepuasan Pe...</p> <p>Crossref</p> | <1% |
| 7 | <p>Lucky O H Dotulong, Sjendry S Loindong. "EKSPLOKORASI FAKTOR SERVI...</p> <p>Crossref</p> | <1% |
| 8 | <p>Ni Kadek Ayu Novita Mawar Sari, Ida Ketut Kusumawijaya. "PENGARU...</p> <p>Crossref</p> | <1% |
| 9 | <p>Prawiniko Sugistianto, Heri Ispriyahadi. "PENGARUH KUALITAS PELAY...</p> <p>Crossref</p> | <1% |

- 10

SANTI YULIA NIRVA SARI. "PENGARUH CASH RATIO, RETURN ON ASS...

Crossref

<1%
- 11

Falentia Tia Indana, Sabinus Beni. "STRATEGI PEMASARAN SAYURAN ...

Crossref

<1%
- 12

Hendri Herman, Vargo Christian L. Tobing. "Peran Kualitas Pelayanan d...

Crossref

<1%
- 13

Nanang Rustandi, Nurhasanah Ramdhani. "PENGARUH RESPONSIVEN...

Crossref

<1%
- 14

Nurul Qomariah, Sarwito Sarwito, Abadi Sanosra, Mohammad Thamrin....

Crossref

<1%
- 15

Pipit Septyani. "Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Lingk...

Crossref

<1%
- 16

Attri Yolanda Novienti Saragih, Antonius Remigius Abi, Saut Mahulae, ...

Crossref

<1%
- 17

Iwan Juandi. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasis...

Crossref

<1%
- 18

Mochammad Faisal Fadli. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PE...

Crossref

<1%
- 19

Ni Nyoman Lisna Handayani, Ni Ketut Erna Muliastri. "PENGARUH M...

Crossref

<1%
- 20

Susanto Susanto. "STRATEGI PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT)...

Crossref

<1%
- 21

Yati Suhartini. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Usaha...

Crossref

<1%

- 22

Aprina Mantek, Nelly Wedyawati, Benediktus Ege. "PENERAPAN MODE...

Crossref

<1%
- 23

Djunaidi Djunaidi, Heri Subagyo. "Pengaruh Service Scape dan Brand I...

Crossref

<1%
- 24

Ilham Audy Rivand, Suwandi Suwandi. "Dampak Efektivitas Sistem Info...

Crossref

<1%
- 25

Mursid W. Hananto, Heris Pambudi Susilo, Sofian Nur Ahmad, Arif Rah...

Crossref

<1%
- 26

Fauziah Mubaarokah Septiyanti, Miftahul Jannah. "PENGARUH PERSE...

Crossref

<1%
- 27

Graselsya Febri Arung Bangalino, Nurwidiyanto Nurwidiyanto, Louis Soe...

Crossref

<1%
- 28

Hanafi Hanafi, Maya Noor Desiana. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ...

Crossref

<1%
- 29

Melia Umayya, Wahyu Adi, Kurniawan Kurniawan. "ANALISIS KEPUASA...

Crossref

<1%
- 30

Nur Anisa, Sri Hermuningsih, Alfiatul Maulida. "Pengaruh Ukuran Perus...

Crossref

<1%
- 31

Ach. Zubairi, Nuril Firdausiyah, Daryoto Mulyadi Candra. "ANALISIS ST...

Crossref

<1%
- 32

Aldo Septa Nugraha. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Ko...

Crossref

<1%
- 33

Vivin Yuwansa, Ida Bagus Nyoman Udayana, Agus Dwi Cahya. "Pengar...

Crossref

<1%

- 34

Ahmad Roziq, Ika Ratna Qorikaten Rohmah. "VARIABEL PENENTU DAN...

Crossref

<1%
- 35

Arina Pramusita, Yuni Wachid Asrori. "ANALISA MINAT KUNJUNGAN ...

Crossref

<1%
- 36

Christina Dewi Wulandari, Tri Damayanti. "PENGARUH STRUKTUR MO...

Crossref

<1%
- 37

Dian Harianti, Elimawaty Rombe, Ponirin Ponirin. "PENGARUH CITRA M...

Crossref

<1%
- 38

Ika Putri Sholichah, Sutopo Sutopo, Nurul Iman. "Pengaruh Persepsi Ha...

Crossref

<1%
- 39

Mukhammad Slamet, Wiwik Sulistiyowati. "Customer Satisfaction Anal...

Crossref

<1%
- 40

Nidya Rizkawati, Eny Rachmawati, Adil Abdillah, Khasbulloh Huda. "AN...

Crossref

<1%
- 41

Putri Oktaviani, Sasi Utami, Budi Susanto. "PENGARUH KUALITAS PEL...

Crossref

<1%
- 42

ROCHMAT HIDAYAT HARIYONO. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KU...

Crossref

<1%
- 43

Sang Ayu Putu Arie Indraswarawati, Cokorda Gde Bayu Putra, I Putu Te...

Crossref

<1%
- 44

Taharruddin Taharruddin, Iwan Henri Kusnadi, Yuyu Alawiyah. "PENGA...

Crossref

<1%
- 45

Yunita Astikawati, Eka Suryani, Avelius Dominggus Sore. "PENGARUH ...

Crossref

<1%

- 46

Berryansyah Hidayat, Shofia Amin, Sry Rosita. "Pengaruh disiplin kerja ...

Crossref

<1%
- 47

Harry Ramadhan, Endah Widati, Ibnu Fiqhan Muslim. "EVALUASI STRA...

Crossref

<1%
- 48

Nurbaiti Nurbaiti, Sugeng Prayitno Harianto, Dian Iswandaru, Indra Gu...

Crossref

<1%
- 49

Sri Rahayu, Lela Nurlaela Wati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN T...

Crossref

<1%
- 50

Vicky Angelia, Angeline Carolina, Cynthia Cynthia, Arie Pratania. "Peng...

Crossref

<1%
- 51

Eru Ahmadia. "PENGARUH KEUNGGULAN KOMPETITIF DAN KUALITAS...

Crossref

<1%
- 52

Nafiudin Nafiudin. "Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Dealer Honda ...

Crossref

<1%
- 53

Safura Mutiara Segonang, Lizar Alfansi, Seprianti Eka Putri. "ANALISIS ...

Crossref

<1%
- 54

Sulviandani Sulviandani, Syamsul Bachri, Rahmat Mubaraq. "PENGARU...

Crossref

<1%
- 55

Tiana Tiana, Bambang Sugiharto, Indah Umiyati. "ANALYSIS OF SYSTE...

Crossref

<1%
- 56

Wenny Amelina, Acep Samsudin, Asep M. Ramdan. "Minat Beli Ulang B...

Crossref

<1%
- 57

Anis Agustina, Satrijo Budiwibowo, Elana Era Yusdita. "Analisis determi...

Crossref

<1%

- 58 Megawati Megawati, Wanda Afita. "ANALISIS PERILAKU PENGGUNA SI... <1%
Crossref
-
- 59 Min-jeong Kim, Soon-ju Koh, Young-joon Park. "A Study on Retaining E... <1%
Crossref
-
- 60 Richard F. Lasut, Silvy L. Mandey, Arrazi Hasan Jan. "Analisis Pengar... <1%
Crossref
-
- 61 Yusuf Suhadi, Acep Samsudin. "Optimalisasi Strategi Segmentation, T... <1%
Crossref
-
- 62 Armando Lahura, Henny Welsa, Bernadetta Diansepti Maharani. "Analisis... <1%
Crossref
-
- 63 Bambang Supriadi, Abdul Yusuf. "Pengaruh Website Quality dan E-Sati... <1%
Crossref
-
- 64 Maskudi Maskudi, Ratih Pratiwi, Eva Fatimah, Yulekhah Ariyanti. "Pend... <1%
Crossref
-
- 65 Mulyani Mulyani, Zakiyah Zahara, Ira Nuriya Santi. "PENGARUH KUALIT... <1%
Crossref
-
- 66 Nur Fadhilah, Dahliah Dahliah, Syahrir Mallongi. "Kualitas Pelayanan Te... <1%
Crossref
-
- 67 Reninda Dewi Pinar. "Analisis Proses Pembelajaran Pendekatan Saintif... <1%
Crossref
-
- 68 Suci Novtari Kumala Dewi, Johannes Johannes. "DETERMINAN LOYALI... <1%
Crossref
-
- 69 Anita Ike Lestari, Hengky Widiandhono. "PENGARUH MOTIVASI, KOMP... <1%
Crossref

- 70

Bayu Wulandari, Irwanton Jaya Daeli, Imelda Kristiany Br Bukit, Winda ...

Crossref

<1%
- 71

Christian Jantje Caesar Pongajouw, Altje L. Tumbel, Fitty Valdi Arie. "A...

Crossref

<1%
- 72

Devi Novrizta. "HUBUNGAN ANTARA MINAT MEMBACA DENGAN KET...

Crossref

<1%
- 73

Septa Ratna Hartatik, Cahyani Budihartanti. "Analisis Kepuasan Pengg...

Crossref

<1%
- 74

Susindra Katili, Heri Prasetyo. "PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKU...

Crossref

<1%
- 75

Zamiah Hasibuan, Sumitro Sarkum, Mulya Rafika. "Analysis of Product ...

Crossref

<1%
- 76

Ilfam Yaksi, Kokom Komariah, Asep M. Ramdan. "Determinasi Jaminan...

Crossref

<1%
- 77

Kohsuke Matsuoka, Rob Hallak, Takatoshi Murayama, Atsushi Akiike. "...

Crossref

<1%
- 78

Marzena Majore, Deiby T. Salaki, Jantje D. Prang. "Penerapan Regresi ...

Crossref

<1%
- 79

Muhammad Rizky Maulana, Maftukin Hudah, Ibnu Fatkhu Royana. "Ana...

Crossref

<1%
- 80

Niken Kusumawardani. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyusuna...

Crossref

<1%
- 81

Putu Laksmita Dewi Rahmayanti, Ni Wayan Ekawati. "Pengaruh Kualita...

Crossref

<1%

- 82

Rihan Mustafa Zahri, Dinda Amelia Kusumastuti. "Determinan Persepsi...

Crossref

<1%
- 83

Rizqa Ramadhani Tyas, Ari Setiawan. "Pengaruh Lokasi dan Kualitas...

Crossref

<1%
- 84

Tati Suryati, Ade Suparman, Sarah Fitriani Romadhon. "PENGARUH KO...

Crossref

<1%
- 85

Tonibun Tonibun, Saparso Saparso, Soegeng Wahyoedi. "Kualitas Prod...

Crossref

<1%
- 86

Agus Dedi Subagja, Iwan Henri Kusnadi. "Pengaruh Kualitas Jasa Terh...

Crossref

<1%
- 87

Evilia Tristiyanti, Suardi Suardi, Syamsul Bachri Daeng Parani. "PENGA...

Crossref

<1%
- 88

Juliana Juliana, Rosianna Sianipar, Diena Mutiara Lemy, Amelda Pram...

Crossref

<1%
- 89

Nurfitriyenni Nurfitriyenni. "Analisis Pengaruh Suasana Toko Dan Kualit...

Crossref

<1%
- 90

Rani Nur Indah Lestari, Miftahul Huda, Abdul Karman. "FAKTOR-FAKTO...

Crossref

<1%
- 91

Reza Gustiani Ratu, Ce Gunawan. "THE EFFECT OF EMOTIONAL ADVE...

Crossref

<1%
- 92

Suhestiawati Suhestiawati. "MANAJEMEN PERJALANAN IBADAH UMR...

Crossref

<1%
- 93

Surjo Widodo, Tin Agustina Karnawati, Agus Rahman Alamsyah. "PENG...

Crossref

<1%

- 94 Syarifah Arini. "Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Ja... <1%
Crossref
-
- 95 Abdul Jalil, Sitti Azizah Hamzah. "PENGARUH BAGI HASIL DAN KEBU... <1%
Crossref
-
- 96 Ambo Enre Enre, Debora Hutagalung, Henri Abdiel Simbolon, Marcella ... <1%
Crossref
-
- 97 Darfial Guslan, Mia April Yani. "Pengaruh Kualitas Informasi, Harga Pro... <1%
Crossref
-
- 98 Dewa Ayu Candra Devi, Komang Ratih Tunjungsari, Ni Made Rinyanthi... <1%
Crossref
-
- 99 Fuji Sugeharti. "Pengaruh Kegiatan Jam'iyatul Qurra' Wal Huffadz (JQH... <1%
Crossref
-
- 100 I Wayan Eka Santika, Ida Ayu Arini. "PENGARUH PERSEPSI HARGA DA... <1%
Crossref
-
- 101 Lini Syafrani. "Iklim Sekolah, Efikasi Diri Dimoderisasi Oleh Emosi Terh... <1%
Crossref
-
- 102 Moh. Naufal Fanani, Mirza Dwinanda Ilmawan, Aditya Narendra Wardh... <1%
Crossref
-
- 103 Ning Eliyati, Sri Indra Maiyanti, Oki Dwipurwani, Shaly Wanda Hamidah... <1%
Crossref
-
- 104 Rahayu Setyati, Woro Utari. "PENGARUH LEADER MEMBER EXCHANG... <1%
Crossref
-
- 105 Rijlan Hasanuddin, Ahmad Syukri SS, Nofrianto Nofrianto. "Pengaruh P... <1%
Crossref

- 106

Toto Widiyanto. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelan...

Crossref

<1%
- 107

Aprih Santoso, Nunik Kusnilawati. "EVALUASI DETERMINAN KEPUASA...

Crossref

<1%
- 108

Muhammad Isnaini Fathoni, Yudi Siyamto. "Pengaruh Kualitas Pelayan...

Crossref

<1%
- 109

Virginia Koloay, Jessy D.L. Warongan, Victorina Z. Tirayoh. "ANALISIS ...

Crossref

<1%
- 110

Yahya Reka Wirawan, Flora Puspitaningsih. "Pengaruh Literasi Ekonom...

Crossref

<1%
- 111

Akbar Rakhman, Tri Septin Muji Rahayu. "PENGARUH KUALITAS PROD...

Crossref

<1%
- 112

Annisa Fitri Alyani, Khoirul Fajri, Anti Riyanti. "Pengaruh Kualitas Pelay...

Crossref

<1%
- 113

Darmawati Darmawati, R. Akhmad Munjin, G. Goris Seran. "PENGARUH...

Crossref

<1%
- 114

Dimas Bima Wijayanto, Muinah Fadhilah, Putri Dwi Cahyani. "Pengaruh ...

Crossref

<1%
- 115

Firman Sinaga, I Wayan Pantiyasa. "PENGARUH SERVICE QUALITY DA...

Crossref

<1%
- 116

MAKSI MAKSI MAKSI. "Volume 3 Nomor 2 Desember 2012", JURNAL R...

Crossref

<1%
- 117

Stepanus Maikel Tungga, Agus Supandi Soegoto, Jane Grace Poluan. "...

Crossref

<1%

118

Ummi Sangidah, Prayekti Prayekti, Epsilandri Septyarini. "Pengaruh Pel... <1%Crossref

119

Winda Syafitri, Dahmiri Dahmiri. "PENGARUH FAKTOR INTERNAL TERH... <1%

Crossref

● Excluded from Similarity Report

- Internet database
- Crossref Posted Content database
- Publications database
- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

Novita Damayanti, Muhammad Wadud, Roswaty Roswaty. "Pengaruh Kualitas ...	4%
Crossref	
Sirojudin Siroj, Desti Nurwidiawati, Asrti Mailani, Rizki Alyan Syachwaldi, Agus...	3%
Crossref	
Surya Pintoro, Eko Giyartiningrum. "PENGARUH KOMUNIKASI LISAN, KEPEDU...	3%
Crossref	
Tini Kusmayati Dewi, Annisa Amellia, Neng Sri Rahayu Mulyani, Siti Nuranisah...	3%
Crossref	
Minta Ito Simamora, Najwah Rokan. "ETNOMATEMATIKA DI PASAR KAMU SE...	3%
Crossref	
Ratih Ratnasari, Agus Hermawan, Agung Winarno. "The Influence of Celebrity ...	3%
Crossref	
Winston - Pontoh. "Goodwill No. 1 Vol. 4 Juni 2013", JURNAL RISET AKUNTA...	3%
Crossref	
Priyo Utomo, Maria Krisnanti, Komarun Zaman, Ayi Hendriawan, Abdul Manan...	3%
Crossref	
Pristiwati Pristiwati, Muhammad Hilman Fikri. "Pengaruh Komunikasi Word Of...	3%
Crossref	
Agung Widodo, Debby Satyo Rusandi, M. Naim Musyafik. "Pengaruh Motivasi ...	3%
Crossref	

Winda Winda, Firmansyah Kusumayadi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ...	3%
Crossref	
ANGELINA CAROLIN B2042152001. "ANALISIS PENGARUH CELEBRITY ENDO...	2%
Crossref	
Alyssa Maulida Nursyifa, Indah Nur Agustiani, Taufiq Hidayat. "Pengaruh Kualiti...	2%
Crossref	
Mohammad Sandy Andi Andi Koro, Maskuri Sutomo, Farid Farid. "PENGARUH ...	2%
Crossref	
Kristia Grisella Kiling, Silvy L. Mandey, Imelda W.J. Ogi. "PENGARUH KUALIT...	2%
Crossref	
Libriana Susanti. "Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Produk dan Kua...	2%
Crossref	
Karnila Ali. "PENGARUH PELAYANAN DAN DAYA TARIK PRODUK TERHADAP ...	2%
Crossref	
Alfian Sigit Permana. "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITA...	2%
Crossref	
Tri Nofiyati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terminal Keberangka...	2%
Crossref	
Iman Muazansyah. "PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN ...	2%
Crossref	
Abi Melin Monitaria, Ery Baskoro. "Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi O...	2%
Crossref	
Nurudin Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya. "PENGARUH KUALITAS PELAYA...	2%
Crossref	

Osrita Hapsara, Ahmadi Ahmadi. "ANALISIS KEPUTUSAN BERKUNJUNG MEL...	2%
Crossref	
Komang Ratih Tunjungsari, Putu Ayu Indra Swari. "Penerapan kualitas pelayan...	2%
Crossref	
ERLINA TIKA ARYANI, HENY KURNIANINGSIH. "PENGARUH INOVASI PRODU...	2%
Crossref	
Tia peppy Melly anggraeni, Agus Eko Sujianto. "THE EFFECT OF SERVICE QUA...	2%
Crossref	
Anna Tri Yuliasuti Wulandari. "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP...	2%
Crossref	
Elgita Arum Dwiyantri, Siti Nur Azizah. "ANALISIS PENGARUH CUSTOMER FOC...	2%
Crossref	
Ida Ayu Agung Ngurah Indrawati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RBC D...	2%
Crossref	
Talitha Marta Ainillah, Erie Hidayat Sukriadi, Arisman Muchtar. "Pengaruh Ker...	2%
Crossref	
Acai Sudirman, Fitria Halim, Onita Sari Sinaga, Fenny Krisna Marpaung. "Refle...	2%
Crossref	
Zainiyatul Qoyum. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS ...	2%
Crossref	
RETNO AYU MULFI. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN...	2%
Crossref	
Mitha Alifia Roselina, Asih Niati. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, ...	2%
Crossref	

Suparwi Suparwi, Suparno Suparno, Hendri Herman. "Pengaruh Tingkat Suku ...	2%
Crossref	
Fitria Elvi. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Ho...	2%
Crossref	
Elisabet Yesika Sitanggang, Yunita Budi Rahayu Silintowe. Jurnal Sekretaris &...	2%
Crossref	
Sri Damayanti, Sri Dewi Anggadini, Ari Bramasto. "ANALISIS PENGHINDARAN ...	2%
Crossref	
Kasinem Kasinem, Mujari Mujari, Hestin Hestin, Iskandar Malian. "Pengaruh T...	2%
Crossref	
Safnowandi Safnowandi. "Pengaruh Model Pembelajaran Contextual Teachin...	2%
Crossref	
Nilawati Jaya, Lolita Sary, Astriana Astriana, Ratna Dewi Putri. "MANFAAT BA...	2%
Crossref	
Juliahir Barata, Udin Rinaldi. "ANALISIS PERSEPSI KINERJA PELAYANAN SEK...	2%
Crossref	
Erlinda Tehuayo. "Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Iklan ter...	2%
Crossref	
Firmansyah Firmansyah, Teuku Muhammad Haqiqi. "Pengaruh Harga dan Lok...	2%
Crossref	
Ahmad Sahri Romadon, Ericke Fridatien. "ANALISIS PENGARUH KOMPETENS...	2%
Crossref	
Nur Haida, NFN Kurnia. "Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalit...	2%
Crossref	

Christina Merry Chrisye Mongilala, Benhard Tewal, Greis M Sendow. "PENGAR...	2%
Crossref	
Atika Rosifa, Lia Suprihartini, Roni Kurniawan. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan ...	2%
Crossref	
Nurfianti Nurfianti, Nurwahida Alimuddin, Jusmiati Jusmiati. "HUBUNGAN PO...	2%
Crossref	
Achmad Fauzi, Ferry Maryadi, Putri Afrillia, Firman Armanda, Widhi Sulistyowa...	2%
Crossref	
Mohammad Aspirin. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepua...	2%
Crossref	
Hayatul Millah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEP...	2%
Crossref	
Silvester Gudu. "EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI METODE PROBLEM BASED LE...	2%
Crossref	
Irmawati Tangko, Syaikhul Falah, Bill J. C. Pangayow. "PENGARUH SISTEM A...	2%
Crossref	
Nurjaya Nurjaya, Nenden Maulida. "TINGKAT KESUKAAN KONSUMEN PADA A...	2%
Crossref	
Nadia Afrilliana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan...	2%
Crossref	
Faridah, Yayat Hidayat Amir, Basukiyatno. "Studi Tentang Kualitas Pelayanan ...	2%
Crossref	
Sigit Wahyu Jatmiko, Yunus Handoko, Theresia Pradiani. "PENGARUH PENGG...	2%
Crossref	

Budi Susanto, Nursamsu Nursamsu. "PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN...	2%
Crossref	
Asih Kurnianingsih. "KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN: PENGAR...	2%
Crossref	
Ismi Ajeng, Rani Diana. "RUMUSAN STRATEGI BISNIS SUB TERMINAL AGRIBI...	1%
Crossref	
Isti Riana Dewi, Rut Jeges Michel, Dewi Anggun Puspitarini. "PENGARUH KUA...	1%
Crossref	
Sunarto Sunarto. "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN P...	1%
Crossref	
Prilialianty Fakhriyah. "PENGARUH LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GOJE...	1%
Crossref	
Yunita Aprilia, Sonja Andarini. "Pengaruh Product Quality dan Brand Trust terh...	1%
Crossref	
Risdy Absari Indah Pratiwi, Isfenti Sadalia, Sutarman Sutarman. "Dampak Per...	1%
Crossref	
Sepgita Asri, Rivda Yetti, Asdi Wirman. "EFEKTIVITAS BERMAIN KULIT JERUK ...	1%
Crossref	
Sulaiman Sulaiman, Dody Radiansah. "Pengaruh Kompensasi Finansial terhad...	1%
Crossref	
Ilza Febrina, Lisa Nurlitasari, Lela Nurlaela Wati. "PENGARUH KUALITAS PELA...	1%
Crossref	
Husnul Maulida, M. Kholil Nawawi, Hilman Hakim. "Pengaruh Brand Image da...	1%
Crossref	

Rivandi Ilahude, Ansar Ansar, Intan Abdul Razak. "Analisis Mutu Pelayanan Ke...	1%
Crossref	
Rafidah Rafidah. "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah", NALAR ...	1%
Crossref	
Okky Mudinarko, Suyoto Suyoto. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALI...	1%
Crossref	
Annisa Rahma Diantika. "PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KETERSEDIAAN ...	1%
Crossref	
William, Heru Wijayanto Aripadono. "Faktor Keputusan Pembelian Konsumen...	1%
Crossref	
Djoko Suyono, Deanada Aniza Putri. "Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Peg...	1%
Crossref	
Wisdom N. T. Kasiha, Bode Lumanauw, Michael Ch. Raintung. "Pengaruh Bran...	1%
Crossref	
Ranita Ranita, Amir Luthfi, Iis Aprinawati. "Pengaruh Model Pembelajaran Cycl...	1%
Crossref	
Evi Sofiana, Tri Wahyuarini, Syarifah Noviena. "Pengaruh Beban Kerja dan Stre...	1%
Crossref	
Evi Safitri, Yanti Hasbian Setiawati, Agus Suryana. "Pengaruh Kompetensi Kep...	1%
Crossref	
Eben Nangaro Eben, Bode Lumanauw, Irvan Trang. "PENGARUH HARGA LOKA...	1%
Crossref	
Dwiana Suharti IH, Achmad Hizazi, Ilham Wahyudi. "Factors Influencing Budge...	1%
Crossref	

Yuritanto Yuritanto. "DETERMINASI IKLIM KOMUNIKASI, KOMPETENSI, DAN ...	1%
Crossref	
Williana Silviani, Rosdiana Panjaitan, Sally Angelika Hutagalung, Tetty Tiurma ...	1%
Crossref	
Via Edenia Robot, Silcyljeova Moniharapon, Sjendry S. R Loindong. "Pengaruh ...	1%
Crossref	
Suciani Cahya Bintari, Nandang S.Zenju, Irma Purnamasari. "KUALITAS PELA...	1%
Crossref	
Irma Maria Dulame, I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi, Ita Nurcholifah, Sarw...	1%
Crossref	
Agil Triyadin, Islahudin, S.Pd., M.PFis, Zulkarnain Zulkarnain. "PENGARUH MO...	1%
Crossref	
Moh. Farid Atho'illah Fahrur Rozi, Sukaris Sukaris. "pengaruh kualitas produk, ...	1%
Crossref	
Muh Jabir, Andi Hendra Syam, Rina Rina. "Pengaruh Kualitas layanan dan Bau...	1%
Crossref	
Retno Wulandari, Euis Salbiah, M.YGG Seran. "EVALUASI PROGRAM ROAD SA...	1%
Crossref	
Ratna Susilowati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI ...	1%
Crossref	
I Gede Adi Pratama, Dewiwati Sujadi. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALI...	1%
Crossref	
Unggul Sugiharto, Silvi Agoestiani. "Pengaruh Bimbingan Teknis Terhadap Kin...	1%
Crossref	

Steven Steven. "PENGARUH DAYA TARIK PRODUK, WORD OF MOUTH, NILAI ...	1%
Crossref	
Muhamad Rifa'i, Kalista Siska Elisa, Retno Ayu Dewi Novitawati. "Produk dan ...	1%
Crossref	
Dasep Suryanto. "Analisis Pengaruh Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Mo...	1%
Crossref	
Vista Firda Sari. "PENGEMBANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA ...	1%
Crossref	
Amirah Ahmad Nahrawi. "Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR), Return On ...	1%
Crossref	
Welly Astuti. "PENGARUH MODEL NUMBERED HEADS TOGETHER (NHT) TER...	1%
Crossref	
Rini Husen, Ramli Hadun, Asiah Salatalohy. "Eksplorasi Jenis Produk Hasil Hu...	1%
Crossref	
Okpri Meila. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarm...	1%
Crossref	
Frendy Wibowo, Sigit Setiyanto, Habib Bahtiar. "Pengaruh gaya kepemimpinan...	1%
Crossref	
Risma Endah Nur Rohmah, Agustina Sri Purnami. "Eksperimentasi Model Pem...	1%
Crossref	
Nuri Purwanto, Chusnul Rofiah. "Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhada...	1%
Crossref	
Maximus Leonardo Taolin. "The DEBT POLICY AND OWNERSHIP STRUCTURE...	1%
Crossref	

I Gd Sastra Wibawa, I Made Anom Santiana, I Made Tapa Yasa, I Wayan Suasi...	1%
Crossref	
Fecky M. Pangemanan, Debby Ch. Rotinsulu, Daisy S.M. Engka. "PENGARUH ...	1%
Crossref	
Amelza Sastri Yundini. "PENGARUH TANGGAPAN KONSUMEN MENGENAI PR...	1%
Crossref	
Dwiyantoro Dwiyantoro. "Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi S...	1%
Crossref	
Desilsan ., Tansala, Johny Revo Elia Tampi, Joanne Valesca Mangindaan. "PE...	1%
Crossref	
Popon Rabia Adawia, Alfatih S. Manggabarano. "Analisa Pengaruh Asset (NP...	1%
Crossref	
Marina Malian. "PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PELAYANAN TERHA...	1%
Crossref	
Okti Fia Aristiani, Suharto Suharto, Gustin Padwa Sari. "PENGARUH PRUDENC...	1%
Crossref	
Handy Sugiarto. "Aplikasi Edukasi Dirimu Sebagai Sistem Pelaporan Dan Perli...	1%
Crossref	
Dirgahayu Erri, Viera Septia Nur. "Pelayanan Berimplikasi Terhadap Kepuasan ...	1%
Crossref	
Awaluddin Awaluddin, Rahmi Isriani, Rina Anggraini. "Model Pendekatan Anal...	1%
Crossref	
Sri M. Sandag, Aaltje E. Manampiring, Gustaaf A. E. Ratag. "Analisis Faktor ya...	1%
Crossref	

Arys Firmansyah. "PENGARUH PRODUK, HARGA DAN LOKASI KEPUASAN KO...	1%
Crossref	
Pradita Anggi Ayuningtyas, Sesya Dias Mumpuni, Achmad Suhud. "Upaya M...	1%
Crossref	
Muhammad Hafiz, Raffly Henjilito. "Tingkat Motivasi Masyarakat Kecamatan ...	1%
Crossref	
Yuchep Budi Prayogo, Aglis Andhita Hatmawan. "Pengaruh Pembekalan dan ...	1%
Crossref	
Rohman Wilian, Fitri Chairunnisa. "ANALISIS PENGARUH LEADERSHIP DAN P...	1%
Crossref	
Henny Welsa, Ignatius Soni Kurniawan, Risang Nagar. "ANALISIS PENGARUH ...	1%
Crossref	
Dwi Kholivah Setianingsih, Sana Prabowo. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Te...	1%
Crossref	
Dwi Anggraeni Saputri, Ela Sulistia. "Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpaj...	1%
Crossref	
Denny Mahendra, Jarot Santosa, Aris Tri Haryanto. "KEPUTUSAN BERTRANS...	1%
Crossref	
Yuyun Puji Rahayu. "Elastisitas Harga dan Pendapatan Terhadap Permintaan ...	<1%
Crossref	
Eka Selvi Handayani, Hani Subakti. "Pengaruh Disiplin Belajar terhadap Hasil ...	<1%
Crossref	
Kholipatun Kholipatun, Isnaini Rodyah. "Kualitas Pelayanan Administrasi Pen...	<1%
Crossref	

Hengki Saputra, Ari Sutisyana, Defliyanto Defliyanto. "PENGARUH LARI BOLA... <1%

Crossref

Rudi Junaedi, Nani Hartati. "PENGARUH LITERASI KEUANGAN, INKLUSI KEUA... <1%

Crossref

Rini Widianingsih, Siti Maghfiroh, Agus Sunarmo. "Pengaruh Teknologi Inform... <1%

Crossref

Sri Mulyati, Ravika Permata Hati. "PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN SIK... <1%

Crossref

Abdul Roni. "Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Tabungan B... <1%

Crossref

Pakri Fahmi. "Pengaruh lokasi usaha dan jam kerja terhadap pendapatan ped... <1%

Crossref

Amalia Rona Hamzah. "Pengaruh CR dan EPS terhadap Harga Saham pada Pe... <1%

Crossref

Toni Anwar Mahmud, Tajudin Hasan. "PERAN DOSEN MATA KULIAH PENDIDI... <1%

Crossref

Puji Rahmi Anandia, Ribut Wahidi. JUARA : Jurnal Olahraga, 2016 <1%

Crossref

I Ketut Antara. "STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA ALTERNATIF DI D... <1%

Crossref

Purwanto ., Apriyanti .. "PENGARUH PENILAIAN PEMBIAYAAN TERHADAP KE... <1%

Crossref

Sandra Fitriyani, Trisna Murni, Sri Warsono. "PEMILIHAN LOKASI USAHA DAN... <1%

Crossref

Abdullah Umar, Yuliati Yuliati, Susanti Wahyuningsih. "Analisis Pengaruh Disip... <1%

Crossref

Rini Yulia. "Pengaruh Kualitas Data dan Sistem Pengendalian Intern Pemerint... <1%

Crossref

I Made Bayu Wisnawa. "ASPEK ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANG... <1%

Crossref

Lona Noviani, Najla Putri Yani. "EFEK MODERASI TIME BUDGET PRESSURE TE... <1%

Crossref

I Gede Witayasa, I Nyoman Sudiarta. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TE... <1%

Crossref

Hengky Orlanda, Muhammad Gowon, Misni Erwati. "PENGARUH IMPLEMENT... <1%

Crossref

Cicik Ritno Kurniawati. "Pengaruh current ratio, total asset turnover, dan debt ... <1%

Crossref

Tri Wijayani, Bono Prambudi. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND I... <1%

Crossref

Premi Wahyu Widyaningrum. "Pengaruh Label Halal, Kesadaran Halal, Iklan, d... <1%

Crossref

Aditia Sovia Pramudita. "Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelan... <1%

Crossref

Nurfitriyenni Nurfitriyenni. "Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan ... <1%

Crossref

Juliahir Barata, Yuana Yuana. "ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN ETIKA DAL... <1%

Crossref

Fenni Supriadi. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi..." <1%

Crossref

YAHYA RACHMADANY. "JURNAL ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGG..." <1%

Crossref

Adhi Yoga Utomo, Dianna Ratnawati. "PENGEMBANGAN VIDEO TUTORIAL DA..." <1%

Crossref

Putri Nuraini. "Peran BMT Darussalam dalam Memenuhi Kebutuhan Mahasis..." <1%

Crossref

Premi Wahyu Widyaningrum. "Pengaruh Label Halal, Asosiasi Merek, Iklan, da..." <1%

Crossref

Novita Sari, Wakijo Wakijo. "PENGARUH PEMANFAATAN PERPUSTAKAAN SE..." <1%

Crossref

Elma Yulia, Shinta Ratnawati. "ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN K..." <1%

Crossref

Yena Yena, Melianus Salakory, Edward Gland Tetelepta. "Promosi Potensi dan..." <1%

Crossref

Sandra Virky Ramadhani, Chandra Hendriyani. Jurnal Sekretaris & Administra..." <1%

Crossref

Solikatun, Uswatun Hasanah. "Korelasi Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah..." <1%

Crossref

Hendri Hermawan Adinugraha. "Persepsi Konsumen Non-Muslim Terhadap K..." <1%

Crossref

Erisa Deliyani, Bono Prambudi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHAD..." <1%

Crossref

Lies Kurnia Irwanti. "KAJIAN ATAS IMPLEMENTASI PMK NOMOR 195/PMK.0... <1%

Crossref

Khristina Sri Prihatin, Siti Anjani. "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KESEHA... <1%

Crossref

Sabita An Nafisah, Fauziah Afriyani, Try Wulandari. "Pengaruh Stress Kerja da... <1%

Crossref

Misni Erwati, Lina Susanti. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHIKINERJ... <1%

Crossref

Erny Rosyanti, Tri Ardiansyah. "Pengaruh Penggunaan Aplikasi SIMADE, Terh... <1%

Crossref

Aris Susanto. "PENGARUH MEREK, DESAIN PRODUK DAN LOKASI TERHADAP... <1%

Crossref

I Nyoman Sudiarta, I Gusti Ayu Eka Suwintari. "PENGARUH PELAYANAN DAN ... <1%

Crossref

Nevi Laila Khasanah, Taufik Mukmin. "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, M... <1%

Crossref

Siti Khotijah, Agus Sugiono. "PENGARUH FEE BASED INCOME DAN INTEREST... <1%

Crossref

Dewanti Safitri, Asep Muslihat. "Pengaruh Capital Adequacy Ratio, Non Perfor... <1%

Crossref

Agus Sukarno, Hadioetomo Hadioetomo, Agus Haryadi. "Analisis Faktor-Fakto... <1%

Crossref

Yenni Vera Fibriyanti, Noer Rafikah Zulyanti, Alfiani Alfiani. "Pengembangan U... <1%

Crossref

Wira Bharata. "Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Motivasi Usaha terh... <1%

Crossref

SATYA EDWARD SUBAGYO. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP L... <1%

Crossref

Adam Yola Mughni, Khalid Azistha Amri, Robby Ferdiansyah, Kumba Digdowis... <1%

Crossref

Andy Praditya, Teguh Ariefiantoro, Edy Suryawardana. "ANALISIS PENGARUH ... <1%

Crossref

Fian Dwi Rahayu, Deni Ramdani. "Analisis Efektivitas Realisasi Anggaran Bela... <1%

Crossref

Ani Sriningsih, Sunanto Sunanto, Berda Asmara, Fifi Khoirul Fitriyah. "MENING... <1%

Crossref

Abdul Wahid Mongkito, Muhaidirwanti Sutra, Agus Prio Utomo, Mahfudz Mahf... <1%

Crossref

Lucky Kurniawan, Fitriani Fitriani. "Analisis Of Qulity Control Product Damage ... <1%

Crossref

Syifa Ulya Nur Aisyiyah, Dinno Mulyono. "PROGRAM PELATIHAN KETERAMPI... <1%

Crossref

Tugino Tugino, Enung Hasanah. "IMPLEMENTASI PROGRAM KEWIRAUSAHA... <1%

Crossref

Winasis Winasis. "PENANAMAN SIKAP ANAK USIA DINI MELALUI PERMAINAN... <1%

Crossref

Ilyasa Ilyasa, Setuju Setuju. "PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN STAD (ST... <1%

Crossref

Endang Rusdianti, Sri Purwantini, Paulus Wardoyo. "Kajian Kritis Keputusan M... <1%

Crossref

Abrar Abrar, Komang Sundara. "Peranan Pembelajaran Pendidikan Kewargan... <1%

Crossref

Christian B Fauzi, Silvia L Mandey, Jopie Jorie Rotinsulu. "Analisis Strategi Pe... <1%

Crossref

Lailatul Mufidah, Roziana Ainul Hidayati. "Analisis Peran Ganda Single Parent ... <1%

Crossref

Jeli Nata Liyas. "Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada ... <1%

Crossref

Arifany Ferida, Mohammad Alfian, Nizar Fahrezi Majid. "FAKTOR TERJADINY... <1%

Crossref

Khumaeroh Dwi Nur'aini, Maria F V. Ruslau. "KINERJA GURU MATEMATIKA B... <1%

Crossref

Alfin Eka Wardana. "PENGARUH PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN PENGALAMA... <1%

Crossref