

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL PADA PT. JMTO CABANG BELMERA

Roqy Hasbi¹, Suardi², Umar Hamdan Nasution³

¹²³Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharmawangsa Medan

Email: hasbi.roqy@yahoo.com

ABSTRAK – Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas layanan pelanggan terhadap kepuasan pengguna jalan tol di PT. JMTO Cabang Belmera. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Sebanyak 278 sampel yang merupakan konsumen pengguna jalan tol Belmera menjadi sampel penelitian. SPSS Versi 25 digunakan dalam metodologi analisis data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebahagiaan pengguna jalan tol di PT. JMTO Cabang Belmera dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh mutu layanan pelanggan yang diberikan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kebahagiaan pengguna jalan tol. Hal ini berarti bahwa pelanggan jalan tol akan semakin puas setiap kali kualitas layanan ditingkatkan. Fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kebahagiaan pengguna jalan tol di PT. JMTO Cabang Belmera, berdasarkan hasil perhitungan uji-t. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat sensitif terhadap produk atau layanan yang mereka terima, dan jika mereka tidak puas, mereka akan beralih ke penyedia layanan lain. Fasilitas memiliki pengaruh yang baik dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jalan tol PT. JMTO Cabang Belmera, berdasarkan hasil perhitungan uji-t. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jalan tol sangat sensitif terhadap produk atau layanan yang diterimanya, dan apabila tidak puas, maka akan beralih ke penyedia layanan lain. Kepuasan pengguna jalan tol PT. JMTO Cabang Belmera dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas fasilitas dan layanan pengguna jalan tol, berdasarkan hasil perhitungan uji-f. Secara umum, yang membedakan penyedia layanan dengan penyedia layanan lainnya adalah kemampuan suatu bisnis untuk terus memberikan layanan seperti fasilitas yang lebih baik dari pesaingnya. Dalam menilai kualitas layanan, kepuasan pengguna jalan tol dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu layanan yang dirasakan dan fasilitas yang diharapkan. Nilai Adjusted R Square (R²) sebesar 53,6% atau 0,536. Dengan demikian, 53,6% variasi kepuasan pengguna jalan tol dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan kualitas layanan pengguna jalan tol, sedangkan sisanya sebesar 46,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Pelanggan.

ABSTRACT -The purpose of this study is to determine the effect of facilities and customer service quality on the satisfaction of toll road users at PT. JMTO Belmera Branch. This study uses a quantitative research methodology. A total of 278 samples, consisting of toll road users at Belmera, were selected as the research sample. SPSS Version 25 was used in the data analysis methodology. The research findings indicate that the happiness of toll road users at PT. JMTO Belmera Branch is positively and significantly influenced by the quality of customer service provided. The research also shows that service quality has a positive impact on the happiness of toll road users. This means that toll road customers will become increasingly satisfied as service quality improves. Facilities have a positive and significant influence on the happiness of toll road users at PT. JMTO Belmera Branch, based on the results of the t-test

calculation. This indicates that customers are highly sensitive to the products or services they receive, and if they are dissatisfied, they will switch to other service providers. Facilities have a positive and significant influence on the satisfaction of toll road users at PT. JMTO Belmera Branch, based on the results of the t-test calculation. This indicates that toll road users are highly sensitive to the products or services they receive, and if they are dissatisfied, they will switch to another service provider. The satisfaction of toll road users at PT. JMTO Belmera Branch is positively and significantly influenced by the quality of toll road user facilities and services, based on the results of the F-test calculation. In general, what distinguishes one service provider from another is a business's ability to continuously provide services such as facilities that are better than its competitors. In assessing service quality, toll road user satisfaction is influenced by two factors, namely perceived service and expected facilities. The Adjusted R Square (R^2) value is 53.6% or 0.536. Thus, 53.6% of the variation in toll road user satisfaction can be explained by the variables of facilities and quality of toll road user services, while the remaining 46.4% is explained by other variables outside the model.

Keywords: *Facilities, Customer Satisfaction, and Customer Service Quality.*

PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol di Indonesia ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Standar ini pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk peraturan pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada pengguna jalan tol. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna jalan tol, Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) harus mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang ini. Sayangnya, dalam praktiknya masih banyak BUJT yang belum memenuhi standar penilaian SPM dari sejumlah karakteristik pelayanan tertentu.

Terkadang operator jalan tol gagal memberikan layanan yang memenuhi harapan pengguna jalan tol karena industri jalan tol merupakan jenis layanan dengan pasar yang tidak kompetitif. Akibatnya, terdapat ketidakpuasan terhadap kualitas penyediaan layanan jalan tol di Indonesia, di mana operator gagal memenuhi harapan pengguna dan pemerintah, yang bertindak sebagai regulator, kurang mampu mencerminkan harapan dan ekspektasi pengguna dalam standar layanan yang ditetapkan bagi operator, sehingga layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna.

Tingkat layanan pelanggan yang diterima dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Layanan adalah aktivitas yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan; layanan dapat berupa satu atau beberapa hal. Keandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan hal-hal yang nyata merupakan indikator layanan berkualitas tinggi. Keandalan, jaminan, daya tanggap,

empati, dan hal-hal yang nyata semuanya ditemukan memiliki korelasi substansial dengan kepuasan pengguna jalan tol.

Dalam rangka melaksanakan pengelolaan jalan tol, PT. JMTO Cabang Belmera harus memberikan pelayanan yang prima, khususnya bagi pengguna jalan tol. Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pengguna jalan tol, apabila pengguna jalan tol merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. JMTO Cabang Belmera, niscaya mereka akan memberikan respon yang baik pula. Pengguna jalan tol memiliki hak yang harus dipenuhi, dan apabila pengguna jalan tol merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. JMTO Cabang Belmera, niscaya mereka akan memberikan respon yang baik pula. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh PT. JMTO Cabang Belmera terhadap subjek tersebut, kepuasan pengguna jalan tol Belmera dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jalan tol, fasilitas tempat istirahat, dan persepsi harga.

Sebanyak 50 responden yang pernah menggunakan layanan lalu lintas di PT JMTO Cabang Belmera diberikan survei pendahuluan sebelum dilakukan penelitian lebih lanjut. Berdasarkan hasil survei awal dan wawancara dengan 50 pengguna jalan, banyak pelanggan yang menyatakan berbagai ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh PT JMTO Cabang Belmera. Kekurangan tersebut masuk dalam beberapa kategori yang berkaitan dengan kapasitas personel dalam memberikan layanan.

PT JMTO Cabang Belmerini terus berupaya meningkatkan mutu layanannya demi memuaskan dan memenuhi apa yang diinginkan pelanggan. Keluhan pelanggan yang tidak puas tentu merupakan catatan buruk yang apabila tidak segera diatasi akan berujung pada penurunan jumlah pelanggan dan secara tidak langsung mengancam kelangsungan hidup perusahaan.

Persoalan muncul ketika pintu tol Belmera tidak memberikan pelayanan transaksi yang memuaskan. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat sejumlah pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, seperti ketersediaan gardu di setiap pintu tol yang pada praktiknya tidak mampu menampung lonjakan pelanggan, terutama pada jam operasional atau hari libur. Selain itu, jumlah kendaraan yang keluar dari pintu tol Belmera tidak sebanding dengan ketersediaan jalur masuk. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan pada pelayanan transaksi yang berdampak pada lambatnya transaksi pelanggan di jalan tol. Konsumen pintu tol Belmera tentu merasa terganggu dengan permasalahan kecepatan transaksi yang semakin hari semakin parah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005, tempat istirahat dan pelayanan harus tersedia di jalan tol antarkota untuk kepentingan pengguna jalan tol. Banyaknya masyarakat yang menggunakan ruas Jalan Tol Belmera tentu berbanding lurus dengan kebutuhan akan tempat istirahat ini. Selain itu, kebersihan toilet juga kurang diperhatikan dan sering terjadi gangguan jaringan saat pengisian data transaksi non tunai. Kebutuhan akan tempat istirahat semakin meningkat seiring dengan banyaknya kendaraan bermotor yang melintas. Namun, sering kali terdapat banyak kendaraan yang parkir di tempat istirahat tersebut, sehingga terjadi antrean kendaraan yang dimulai dari pintu masuk dan berakhir di pintu keluar. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kendaraan yang masuk ke tempat istirahat lebih banyak daripada jumlah tempat parkir yang tersedia. Selain itu, belum adanya perencanaan tempat istirahat yang memadai di ruas Jalan Tol Belmera sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menggunakan topik kajian sebagai berikut: “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol Pada PT. JMTO Cabang Belmera”.

METODE PENELITIAN

“Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari: objek/subjek yang mempunyai jumlah dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya,” menurut Sugiyono (2021:126). Populasi yang diteliti Dampak amenities dan kualitas pelayanan pelanggan terhadap kepuasan pengguna jalan tol Belmera pada PT. JMTO Cabang Belmera. Pada bulan April 2025, jumlah partisipan dalam penelitian ini adalah 1.000 orang. Penelitian kepustakaan, yaitu penulis menelaah buku-buku dari berbagai perpustakaan dan membaca atau mempelajari karya-karya pustaka lain yang berhubungan langsung dengan tesis. Metode pengumpulan data dengan menelaah buku-buku, artikel-artikel, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang relevan dengan masalah yang dibahas. Data penulis untuk teknik kepustakaan ini bersumber dari buku-buku pustaka, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan topik yang diteliti penulis, dan penelitian-penelitian terkait.

Peralatan penelitian, metode, dan kuesioner semuanya berbentuk kuesioner (angket/kuesioner). Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner, dengan kata lain peneliti mendatangi langsung pihak-pihak terkait untuk mengumpulkan data primer. Sugiyono (2018:193) mendefinisikan data primer sebagai

sumber informasi yang memberikan akses informasi secara langsung kepada pengumpul data. Selain itu, peneliti menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan data secara langsung dari objek penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden yang dijadikan sampel. Terdapat beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang harus dijawab oleh responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari uji normalitas, menurut Ghozali (2018:161), adalah untuk mengetahui apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi memiliki distribusi normal. Metode uji Jarque-Bera digunakan dalam uji normalitas program Econometric Views 9 (eviews 9). Uji statistik yang disebut Jarque Bera digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara teratur.

Tabel 4.1.

Hasil Pengujian Normalitas Data One-Sample

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		278
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.39951206
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.059
	Negative	.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

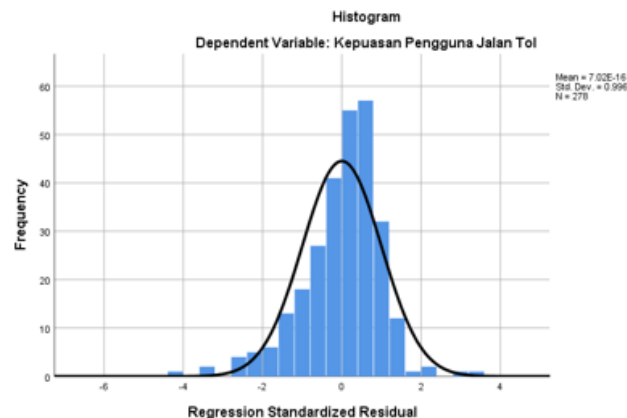
Sumber : Data Olahan (2025)

Jika nilai Asymp. Sig. lebih dari batas galat maksimum 0,05, kurva normal diperlukan untuk analisis normalitas berdasarkan metode Kolmogorov-Smirnov. Variabel pengganggu stokastik acak atau residual merupakan uji normalitas dalam analisis regresi. Nilai signifikansi adalah 0,200, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.7. Data dapat digunakan karena variabel residual terdistribusi normal, seperti yang ditunjukkan oleh nilai Sig. $0,200 > 0,05$.

Tujuan uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Data normal atau hampir normal menghasilkan model regresi yang baik. Distribusi kumulatif data aktual dan distribusi

kumulatif dari distribusi normal dibandingkan menggunakan plot probabilitas normal. Bentuk data yang normal atau hampir normal berbentuk lonceng.

Gambar 4.1
Histogram Uji Normalitas



Sumber : Data Olahan (2025)

Untuk menentukan apakah model regresi mendeteksi adanya hubungan antara variabel independen, digunakan uji multikolonieritas (Ghozali, 2018:107).

Tabel 4.2

Hasil Pengujian Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.884	3.194		5.286	.000		
	Pelayanan Customer Service	.310	.053	.331	5.860	.000	.976	1.025
	Fasilitas	.198	.083	.135	3.386	.000	.976	1.025

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jalan Tol

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jalan Tol

Sumber : Data Olahan (2025)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas karena nilai VIF kurang dari 10 (1,025) dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1 (0,976). Oleh karena itu, hubungan antara faktor independen dan variabel dependen—manajemen biaya dan penganggaran—tidak terganggu karena terdapat korelasi yang rendah antara variabel independen, khususnya efisiensi biaya produksi.

Tujuan dari uji heteroskedastisitas, menurut Ghozali (2018:120), adalah untuk menentukan apakah model regresi menunjukkan ketidaksetaraan residual dan varians di seluruh pengamatan. Uji Arch dapat digunakan untuk menentukan apakah heteroskedastisitas hadir

dalam pengamatan ini. Meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen dikenal sebagai uji Arch (Ghozali, 2018:137).

Tabel 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.178	2.052		3.011	.003		
	Pelayanan Customer Service	-.128	.034	-.225	-3.780	.000	.976	1.025
	Fasilitas	.064	.053	.071	1.192	.234	.976	1.025

a. Dependent Variable: abs_res1

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.3 dengan menggunakan uji Glejser terlihat bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada variabel independen.

Analisis persamaan regresi yang dihasilkan oleh model regresi linier berganda dalam penelitian ini merupakan langkah selanjutnya setelah terbukti tidak terdapat penyimpangan dari asumsi tradisional. Untuk meramalkan derajat hubungan antara variabel dependen dan ketiga variabel independen, dipilih pendekatan analisis regresi linier berganda. Kualitas layanan pelanggan (X1) dan fasilitas (X2) merupakan faktor independen dalam penelitian ini, sedangkan kepuasan jalan tol (Y) merupakan variabel dependen

Tabel 4.4.
Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.884	3.194		5.286	.000
	Pelayanan Customer Service	.310	.053	.331	5.860	.000
	Fasilitas	.198	.083	.135	3.386	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jalan Tol

Sumber : Data Olahan (2025)

Dari data pada tabel 4.4 di atas terlihat bahwa variabel bebas yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jalan tol dalam penelitian ini adalah fasilitas dan kualitas pelayanan pelanggan. Berikut ini adalah persamaan regresi linier berganda:

$$Y = 16.884 + 0,310 + 0,198$$

Dampak masing-masing variabel bebas terhadap efisiensi biaya produksi dapat dikaji dengan menggunakan persamaan regresi di atas, yaitu:

Dampak masing-masing variabel bebas terhadap efisiensi biaya produksi dapat dikaji dengan menggunakan persamaan regresi di atas, yaitu:

1. Kepuasan penggunaan jalan tol berkorelasi positif dengan nilai koefisien regresi sebesar 16.884 pada variabel kualitas pelayanan pelanggan dan fasilitas; artinya, apabila variabel kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan pelanggan bernilai nol atau tidak ada, maka kepuasan penggunaan jalan tol adalah sebesar 16.884.
2. Terdapat korelasi positif antara variabel kepuasan jalan tol dengan nilai kualitas pelayanan pelanggan sebesar 0,310. Hal ini menunjukkan bahwa akan terjadi kenaikan kepuasan pemanfaatan jalan tol sebesar 0,56 satuan untuk setiap kenaikan satuan variabel kualitas pelayanan pelanggan.
3. Terdapat korelasi positif antara variabel kepuasan jalan tol dengan nilai fasilitas sebesar 0,198. Hal ini menunjukkan bahwa kesenangan pemanfaatan jalan tol akan naik sebesar 0,198 satuan untuk setiap kenaikan satuan variabel fasilitas.

Untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, digunakan analisis pengaruh parsial. Nilai uji parsial (uji-t) dapat dicari dengan menggunakan perangkat lunak SPSS Versi 25.0 dengan cara yang dijelaskan di bawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	16.884	3.194		5.286
	Pelayanan Customer Service	.310	.053	.331	5.860
	Fasilitas	.198	.083	.135	3.386

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jalan Tol

Sumber : Data Olahan, (2025)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel Customer Service memiliki nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t sebesar 5.860. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel Customer Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi biaya produksi. Variabel Facilities memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 > 0,05$ dengan nilai t sebesar 3.386. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel Facilities berpengaruh terhadap efisiensi biaya produksi.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol PT. JMTO Cabang Belmera” yang telah dilakukan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.
2. Kepuasan pengguna jalan tol PT. JMTO Cabang Belmera dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan pelanggan, berdasarkan hasil perhitungan uji-t. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kebahagiaan pengguna jalan tol. Hal ini berarti kepuasan pengguna jalan tol akan meningkat setiap kali dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kebahagiaan pengguna jalan tol PT. JMTO Cabang Belmera, berdasarkan hasil perhitungan uji-t. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jalan tol sangat sensitif terhadap produk atau layanan yang diterimanya, dan apabila tidak puas maka akan beralih ke penyedia layanan lain.
4. Kepuasan pelanggan jalan tol PT. JMTO Cabang Belmera dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas fasilitas dan layanan pelanggan, berdasarkan hasil perhitungan uji-f. Secara umum, kemampuan suatu badan usaha untuk terus menerus memberikan layanan seperti fasilitas yang lebih baik dari para pesaingnya merupakan hal yang membedakan satu penyedia layanan dengan yang lain. Penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu layanan yang dirasakan dan fasilitas yang diharapkan.
5. Nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 53,6% atau 0,536. Dengan demikian, sebesar 53,6% variasi kepuasan pengguna jalan tol dapat dijelaskan oleh variabel kualitas fasilitas dan layanan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 46,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. (2017). Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA: Bandung.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1, 83-101. Diakses dari <http://www.scholar.google.co.id>
- Angie Factuaza Purnama. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap KepuasanKonsumen Pengguna Jalan Tol Salatiga.Skripsi Universitas Kristen Satya Wacana.
- Fauzi, A., & Hidayat, R. (2020). Manajemen Kinerja. Airlangga University Press.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sofyan Syafri. (2016). Analisis Kritis Laporan Keuangan. Jakata: PT Raja. Grafindo Persada.
- Hendryadi dan Suryani, (2015), Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam, Edisi Pertama, Cetakan ke-1, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta.
- Hery Tri Yudi, Ahmad Taufiq Harahap, Al Firah,(2023). Pengaruh Pelayanan Customer Service Dan Fasilitas Kantor Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan . jurnal Bisnis Corporate Universitas Dharmawangsa
- Irawan, H. (2021). Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan. Pekalongan.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya. Unitomo Press. PT. Nasya Expanding Management (NEM).
- Kasmir. (2014). Etika Customer Service. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & Jakarta: PT. Indeks.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Kevin Rezananta Purnomo dan Berto Mulia Wibawa. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patroli Jalan Raya Ditlantas Polda Jatim. Jurnal Sains Dan Seni Insitut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.

- Moenir, H.(2017). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Priansa, Donni Juni. (2018). Perencanaan & Pengembangan SDM. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Alfabeta,Bandung.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014), Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi. Offset, Yogyakarta.

