



Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Bebek Senjay Bumbu Hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY (Cabang Seturan Yogyakarta)

Abdul Rozak*

Universitas Widya Mataram

Kristiana Sri Utami

Universitas Widya Mataram

Alamat: KT III/237, Jalan Dalem Mangkubumen, Kadipaten, Kecamatan Kraton, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55132

*Korespondensi penulis: Abangzak24@gmail.com

Abstract: *The author will conduct research entitled "The Effect Of Taste And Service Quality On Buying Interest At The Black Bumbu Bebek Senjay Food House "Cak Rizky" Kasihan UMY (Seturan Branch Yogyakarta)" The research taken is using quantitative research. The research taken is information related to taste, service quality to consumer buying interest. This research is a causal relationship (Causal Explanatory) which proves the usual relationship. Taste, service quality is called the independent variable, buying interest is called the dependent variable. In this study the population is not limited, so the sampling uses 100 respondents. 1. Taste has a significance value of 0.008 0.05, these results indicate that the Taste variable has a positive and significant effect on Buying Interest in the black spice senjay duck restaurant "Cak Rizky" Kasihan UMY 2. Service Quality has a significance value of 0.000 0, 05, these results indicate that the Service Quality variable has a positive and significant effect on Buying Interest in the black spice senjay duck restaurant "Cak Rizky" Kasihan UMY 3. Taste and Service Quality have a significance of 0.000 0.05, these results indicate that the variables of Taste and Service Quality have a significant effect simultaneously on Buying Interest in the black spice senjay duck restaurant "Cak Rizky" Kasihan UMY.*

Keywords: *Taste, Service Quality, Purchase Intention*

Abstrak. Penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Bebek Senjay Bumbu Hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY (Cabang Seturan Yogyakarta)” Penelitian yang diambil adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Pada penelitian yang diambil adalah informasi yang berkaitan dengan cita rasa, kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen. Penelitian ini merupakan hubungan sebab akibat (*Causal Explanatory*) yang membuktikan hubungan biasa. Cita rasa, kualitas pelayanan disebut variabel bebas, minat beli disebut variabel terikat. Dalam penelitian ini populasinya tidak terbatas, maka pengambilan sampel menggunakan 100 responden. 1. Cita Rasa mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,008 0,05, hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Cita Rasa mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY 2. Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 0, 05, hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas

Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY 3. Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan memiliki signifikansi 0,000 0,05 hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Minat Beli pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY

Kata kunci: Cita rasa, Kualitas Pelayanan, Minat beli

LATAR BELAKANG

Perkembangan bisnis warung makan yang demikian pesat itu membuat Perusahaan sebagai sesuatu organisasi penyedia jasa harus lebih inovatif dalam memasarkan makannya, di mana kondisi pasar yang ada saat ini penuh dengan aneka makan menu makanan dan promosi inovatif yang ditawarkan. Melihat perubahan yang terjadi di pasar atau bahkan di Tingkat konsumen individual itulah, sebuah Perusahaan harus bisa merumuskan dan mengambil Keputusan yang tepat mengenai suatu strategi pemasaran yang ditawarkan (Chika, 2016)

Dilansir dari www.goodstats.com Beberapa kuliner telah menjadi ciri khas sebuah provinsi dan selalu diincar oleh wisatawan saat berkunjung ke daerah tersebut. Misal, DI Yogyakarta dengan gudeg, Sumatra Selatan dengan pempek Palembang, Bali dengan ayam betutu, atau sop konro dan coto Makassar dari Sulawesi Selatan, serta masih banyak lagi. Keanekaragaman kuliner menjadi salah satu kekayaan yang dimiliki oleh Indonesia. Kuliner yang ada di tanah air pun terus berkembang tidak hanya dari segi variasi dan keunikan cita rasa namun juga pemanfaatan teknologi dalam memperluas jangkauan konsumen serta memberikan pengalaman lebih bagi konsumen saat mengeksplorasi kuliner di Indonesia

Bisnis kuliner saat ini menjadi salah satu usaha yang banyak diminati oleh para pebisnis, semakin banyaknya usaha yang ada pada daerah perkotaan maupun per desa an yang dikemas dengan tempat kulineran yang nyaman dan mempunyai daftar menu makan yang beragam, tentunya akan sangat menguntungkan bagi para pebisnis. Salah satunya adalah kuliner rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” yang berada di Kasihan Kota Yogyakarta. Rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” merupakan cabang dari rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Seturan Yogyakarta, kuliner ini merupakan kuliner bebek goreng yang terkenal enak dengan bumbu pencit nya, dengan harga yang murah, cita rasa dan kualitas pelayanan lah yang

Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Bebek Senjay Bumbu Hitam “Cak Rizky” Kasihan Umy (Cabang Seturan Yogyakarta) menjadikan rumah makan bebek sinjay terkenal hingga saat ini. Cita rasa adalah faktor yang terpenting dalam sebuah makanan, karena dapat menjadi ciri khas dari makanan tersebut. Sehingga mulai banyaknya pengusaha yang terjun di industri makanan dan minuman dari bersaing dalam mengembangkan rasa (Andrew dkk. 2020). Dikutip dari Heni dkk, (2018) menurut (Tjiptono, 2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa adanya Research Gap. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Anggalia & Nadia, 2024) hasilnya cita rasa menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap minat beli, hal ini juga didukung oleh penelitian (Misran & Mohammad, 2024) menunjukkan hasil yang sama, yaitu cita rasa berpengaruh terhadap minat beli. Pada penelitian (Nurmin dkk, 2020) kualitas pelayanan menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap minat beli, hal ini didukung oleh penelitian (Umar dkk, 2020) menunjukkan hasil yang sama, yaitu hasil positif dan signifikan terhadap minat beli. Berdasarkan penjelasan dan pemaparan di atas oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Bebek Senjay Bumbu Hitam “Cak Rizky” Kasihan Umy (Cabang Seturan Yogyakarta)”

KAJIAN TEORITIS

Cita rasa

Menurut Goklas, dkk (2021) Bau merupakan salah satu komponen cita rasa pada makanan, yaitu memberikan aroma atau bau. Dimana bau diketahui dengan menggunakan Indera penciuman, yaitu hidung. Apabila bau makanan berubah maka tentu saja akan berpengaruh pada rasa. Bau menyengat atau alcohol yang disebabkan oleh bahan makanan yang telah lama disimpan dan yang telah terkontaminasi oleh udara luar. Bau makanan banyak menentukan kelezatan bahan makanan. Bau-bauan baru dapat dikenali bila berbentuk uap, dan molekul-molekul komponen bau tersebut harus sempat menyentuh silia *sel olfactory*, dan meneruskan ke otak dalam bentuk influksi Listrik oleh ujung-ujung *sel olfactory*.

Rasa berbeda dengan bau yang lebih banyak melibatkan panca indera lidah. Rasa dapat dikenali oleh kuncup-kuncup cecapan yang terletak pada papilla yaitu bagian noda darah jingga pada lidah, dan farinx yaitu pelata bagian langit-langit yang lunak maupun keras. Untuk dapat menambahkan cita rasa pada makanan dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya memberikan rasa pedas pada makanan. Hingga kini telah dikenal lima rasa, yaitu asin (*salty*), asam (*sour*), pahit (*bitter*), manis, (*sweet*), dan umami.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2005) dalam (Rian Larasati, dkk. 2024) Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi konsumen, melalui kualitas pelayanan seorang konsumen dapat memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat *laten*, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*)

Minat Beli

Menurut Anggaliaa dan Nadia (2023) Minat beli adalah sebuah perilaku konsumen dimana seseorang mempunyai keinginan dalam membeli atau memilih suatu produk, berdasarkan pengalaman dalam memilih, menggunakan dan mengkonsumsi atau bahkan menginginkan suatu produk.

Menurut Helmi (2015:15) dalam (Anggalia dan Nadia, 2023) minat beli konsumen adalah kecendrungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli suatu barang. Kesiediaan untuk membayar barang atau jasa konsumen yang memiliki minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat dari bentuk pengorbanan yang dilakukan terhadap barang atau jasa, konsumen yang cenderung memiliki minat lebih terhadap barang atau jasa, konsumen yang cenderung memiliki minat lebih terhadap suatu barang atau jasa akan bersedia untuk membayar barang atau jasa tersebut dengan tujuan konsumen yang berminat dapat menggunakan barang atau jasa tersebut.

METODE PENELITIAN

Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Bebek Senjay Bumbu Hitam “Cak Rizky” Kasihan Umy (Cabang Seturan Yogyakarta)

Penelitian yang diambil adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Pada penelitian yang diambil adalah informasi yang berkaitan dengan cita rasa, kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen. Penelitian ini merupakan hubungan sebab akibat (*Causal Explanatory*) yang membuktikan hubungan kasual. Cita rasa, kualitas pelayanan disebut variabel bebas, minat beli disebut variabel terikat. Dalam penelitian ini populasinya tidak terbatas, maka pengambilan sampel mengambil sekitar 100 responden banyaknya. Metode yang digunakan peneliti merupakan penelitian survey yang biasanya digunakan untuk mengambil suatu generalisasi. Cara pengambilan data menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada konsumen “Rumah makan bebek senjay bumbu hitam “cak Rizky” kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul. Data dari konsumen/ responden itu diukur dengan skala interval yang menggunakan metode skala likert dengan 5 jenjang, yaitu sangat setuju (SS), Setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS) sangat tidak setuju (STS). Pada penelitian ini cara pengambilannya dengan *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *Quota sampling*. Teknik analisis data: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedasitas, Uji Linearitas), Uji F, Uji T

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tabel Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai Korelasi	Sig. 2 Tailed	Keterangan
Cita Rasa (X1)	X1.1	0,740	0,000	Valid
	X1.2	0,776	0,000	Valid
	X1.3	0,801	0,000	Valid
	X1.4	0,804	0,000	Valid
	X1.5	0,774	0,000	Valid
	X1.6	0,716	0,000	Valid
	X1.7	0,835	0,000	Valid
	X1.8	0,708	0,000	Valid
	X1.9	0,828	0,000	Valid
	X1.10	0,792	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X1.1	0,813	0,000	Valid
	X1.2	0,794	0,000	Valid
	X1.3	0,682	0,000	Valid

	X1.4	0,702	0,000	Valid
	X1.5	0,834	0,000	Valid
	X1.6	0,844	0,000	Valid
	X1.7	0,821	0,000	Valid
	X1.8	0,836	0,000	Valid
	X1.9	0,773	0,000	Valid
	X1.10	0,715	0,000	Valid
Minat Beli (Y)	Y 1	0,797	0,000	Valid
	Y 2	0,749	0,000	Valid
	Y 3	0,801	0,000	Valid
	Y 4	0,817	0,000	Valid
	Y 5	0,850	0,000	Valid
	Y 6	0,841	0,000	Valid
	Y 7	0,780	0,000	Valid
	Y 8	0,820	0,000	Valid
	Y 9	0,775	0,000	Valid
	Y 10	0,795	0,000	Valid

Berdasarkan hasil Uji Validitas setiap item pernyataan memperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner masing-masing variabel valid dan dapat digunakan dalam melakukan penelitian.

2. Uji Realibilitas

Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standart Realibilitas	keterangan
Cita Rasa (X1)	0,926	10	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,927	10	Reliabel
Minat beli (Y)	0,938	10	Reliabel

Berdasarkan Tabel Uji Realibilitas dapat diketahui bahwa 3 kuesioner yang memuat variabel cita rasa, kualitas pelayanan, minat beli masing-masing mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,926, 0,927, 0,938. Sehingga ketiga nilai *Cronbach Alpha*

Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Bebek Senjay Bumbu Hitam "Cak Rizky" Kasihan Umy (Cabang Seturan Yogyakarta) tersebut masuk dalam kategori $\geq 0,60$ sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner dari ke 3 variabel penelitian reliabel atau layak digunakan dalam suatu penelitian.

3. Uji Normalitas

Tabel Uji Normalitas

Variabel	Asym. Sig. (2-tailed)	N	Statistic	Keterangan
Cita Rasa (X1)	0,019	100	0,101	Tidak Normal
Kualitas Pelayanan (X2)	0,029	100	0,113	Tidak Normal
Minat Beli (Y)	0,005	100	0,106	Tidak Normal

Berdasarkan Tabel Uji Normalitas menunjukkan hasil uji normalitas pada distribusi data variabel dependent yaitu minat beli dan variabel independent yaitu cita rasa dan kualitas pelayanan. Variabel independent masing-masing mendapatkan hasil signifikansi kurang dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa kedua distribusi data variabel tersebut tidak normal. Sedangkan dependent minat beli mendapatkan tarif 0,005 dari 0,05 sehingga dinyatakan tidak normal.

4. Uji Multikolinieritas

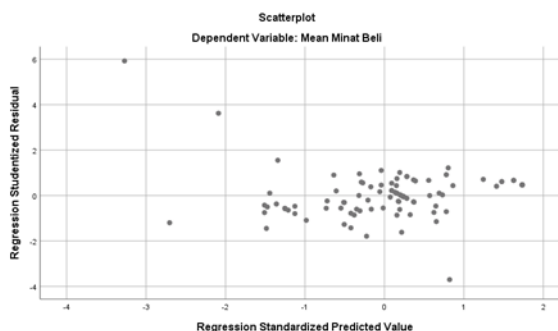
Tabel Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Cita Rasa (X1)	0,267	3,740
Kualitas Pelayanan (X2)	0,267	3,740

Berdasarkan Tabel Multikolinieritas dapat diketahui bahwa pada kedua variabel independen yaitu cita rasa (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dan dependent dalam model regresi.

5. Uji Heteroskedastisitas

Tabel Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan Hasil Gambar Uji Heteroskedastisitas yaitu gambar grafik scatterplot diatas dapat diketahui bahwa data (titik-titik) tidak menyebar secara merata di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk pola tertentu sehingga menunjukkan bahwa pada model regresi ini terjadi masalah heteroskedastisitas.

6. Uji Linieritas

Tabel Uji Linieritas

Variabel	Deviation from Linearity
Cita Rasa	000
Kualitas Pelayanan	000

Berdasarkan tabel Uji Linieritas hasil variable Kualitas Produk dan Cita Rasa terhadap Minat Beli pada Deviation from Linearity adalah 0.000, di mana hasil ini kurang dari 0,05, maka kedua variable ini dinyatakan tidak linier.

7. Uji F

Tabel Uji F

Variabel	Nilai Sig. F	Standard sig. F
Cita Rasa	0,000	< 0,05
Kualitas Pelayanan		

Berdasarkan hasil Uji F pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi F 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 dengan demikian maka, H_0 ditolak H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Cita Rasa(X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara

Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Bebek Senjay Bumbu Hitam “Cak Rizky” Kasihan Umy (Cabang Seturan Yogyakarta) simultan terhadap Minat Beli (Y) pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY

8. Uji t

Tabel Uji t

Variabel	Nilai Sig. t	Standart Sig t
Cita Rasa	0,008	<0,05
Kualitas Pelayanan	0,000	

Berdasarkan Tabel Uji T Maka Dapat Disimpulkan:

1. Secara parsial variabel Cita Rasa (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat beli (Y) pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY karena memperoleh nilai probabilitas (Signifikansi) variabel Cita Rasa (X1) sebesar 0,008 yang artinya kurang dari 0,05, sehingga menolak H_0 dan menerima H_a
2. Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat beli (Y) pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY karena memperoleh nilai probabilitas (Signifikansi) variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,000 yang artinya kurang dari 0,05, sehingga menolak H_0 dan menerima H_a

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan pada data responden rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY tentang Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, dan minat beli, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini, meliputi:

1. Cita Rasa memiliki nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$, hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Cita Rasa mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY
2. Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif

dan signifikan terhadap Minat Beli pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY

3. Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$ hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Minat Beli pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan oleh peneliti maka, saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagaimana berikut:

1. Bagi rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” dalam melakukan pengembangan usaha terkait dengan masalah Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan. Serta menjadikan penelitian ini sebagai evaluasi serta pertimbangan dalam mengatasi masalah yang terkait dengan minat beli dan menjadikan penelitian ini sebagai sarana untuk mengembangkan bisnisnya lebih baik lagi dan lebih menguntungkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menambah referensi ataupun materi bagi peneliti selanjutnya baik masalah teori maupun praktisi dan juga dapat digunakan sebagai sumber informasi atau data untuk meanmbah pengetahuan tentang pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat beli pada rumah makan bebek senjay bumbu hitam “Cak Rizky” Kasihan UMY

Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Rumah Makan Bebek Senjay Bumbu Hitam "Cak Rizky" Kasihan Umy (Cabang Seturan Yogyakarta)

DAFTAR REFERENSI

- Andrew, C. (2020). PENGARUH PROMOSI, CITA RASA, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MILKMO. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2.
- Angelia, D. (2022, Juni 22). *Usaha kuliner di indonesiandalam bingkai statistik*. Diambil kembali dari GoodStats: <https://goodstats.id/article/lebih-dari-10000-usaha-kuliner-ada-di-indonesia-bagaimana-statistiknya-OTIU5>
- Anggalia Wibasuri, N. S. (2023). PENGARUH BRAND AWARENESS DAN CITA RASA . *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat 2023* , 7.
- Goklas Agus Efendi Sianturi, L. M. (2021). PENGARUH CITA RASA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RAGUSA ES KRIM ITALIA. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 2.
- Heni Rohaeni Nisa, M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 3.
- Misran, M. (2024). PENGARUH CITA RASA DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN BOBA STORY KITA DI SAMPIT. *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 8.
- Nurmin, S. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA PT NIRWANA GEMILANG PROPERTI. *JURNAL DISRUPSI BISNIS*, 11.
- Rian Larasati, B. S. (2024). Analisi kualitas Pelayanan dan Penagruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 3.
- Umar, H. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli pada Toko Online Lazada Banar Lampung. *Jurnal Ekonomi* , 15.