

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TIAKA TIRESHOP
DI KABUPATEN AGAM**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Program Studi Diploma III Manajemen
Perdagangan*



Oleh
REFI SAFANO
NIM. 20134068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
PROGRAM DIPLOMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TIKA TIRESHOP
DI KABUPATEN AGAM**

NAMA	: REFI SAFANO
NIM/ TM	: 20134068 / 2020
DEPARTEMEN	: MANAJEMEN
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS	: EKONOMI DAN BISNIS

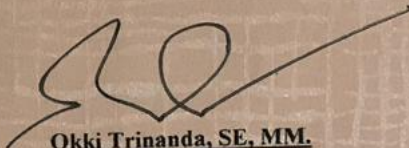
Padang, Agustus 2024

Disetujui Oleh:

**Mengetahui,
Ketua Prodi Diploma III**

Pembimbing


Yuki Fitria, SE, MM.
NIP. 198207222010122002

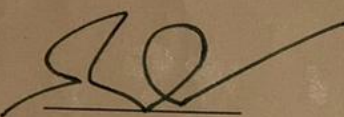
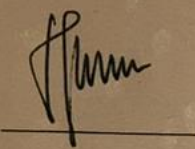
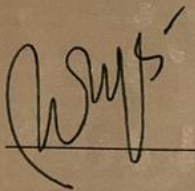

Okki Trinanda, SE, MM.
NIP. 198310122015041001

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR
TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TIAKA TIRESHOP
DI KABUPATEN AGAM

Nama : Refi Safano
NIM/ TM : 20134068 / 2020
Departemen : Manajemen
Prodi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji
Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Okki Trinanda, SE, MM.	(Pembimbing)	
Firman, SE, M.Sc.	(Penguji 1)	
Whyosi Septrizola, SE, MM.	(Penguji 2)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Refi Safano
Tahun Masuk/Nim : 2020/20134068
Tempat/ Tgl. Lahir : Bukittinggi/ 15 April 2002
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Kubu Baru Jorong III Kampuang, Kel Canduang Koto
Laweh, Kec. Canduang, Kab. Agam, Sumatera Barat.
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kepuasan Pelanggan pada Tiaka Tireshop
di Kabupaten Agam

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh Dosen Pembimbing, Tim Penguji, dan Ketua Program Studi.

Padang, Juli 2024
Saya menyatakan,

fano
NIM. 20134068



PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO TIAKA TIRESHOP DI KABUPATEN AGAM

Nama : Refi Safano
NIM : 20134068
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir

Yuki Fitria, SE, MM.
NIP. 1982072 220101 2 2001

Okki Trinanda, SE, M.M.
NIP. 1983101 220150 4 1001

ABSTRAK

REFI SAFANO : Tinjauan Kepuasan Pelanggan pada Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam.

Pembimbing : Okki Trinanda SE, MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada toko Tiaka Tireshop di Kabupate Agam. Bentuk penelitan ini adalah deskriptif, jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Tiaka Tireshop, dengan jumlah responden 90 orang yang dipilih secara acak. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yang bersifat penjelasan dengan uraian yang menggunakan tabel.

Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki rata rata (*Mean*) 3,94, Nilai rata-rata tertinggi atau paling dominan terletak pada Indikator minat berkunjung kembali dengan nilai (*Mean*) 3,95, dan nilai (*Mean*) terendah terletak pada indikator kesesuaian harapan dengan nilai (*Mean*) 3,93. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan cukup baik dan memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan yang menggunakan jasa ataupun produk di Toko Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam merasa puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Refi Safano
Tahun Masuk/Nim : 2020/20134068
Tempat/ Tgl. Lahir : Bukittinggi/ 15 April 2002
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Kubu Baru Jorong III Kampuang, Kel Canduang Koto
Laweh, Kec. Canduang, Kab. Agam, Sumatera Barat.
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kepuasan Pelanggan pada Tiaka Tiresshop
di Kabupaten Agam

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh Dosen Pembimbing, Tim Penguji, dan Ketua Program Studi.

Padang, Juli 2024
Yang menyatakan,

Refi Safano
NIM. 20134068

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul: **Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pada Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Okki Trinanda, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan Tugas Akhir kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibuk Whyosi Septrizola, SE, MM dan Bapak Firman SE, M,Sc, selaku Dosen Penguji.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE., M.Sc, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Yuki Fitria, SE, MM selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak dan Ibu karyawan/ti Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Orang tua penulis, yaitu ibu dan Ayah yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Bapak Samsir, S.Pd selaku pemilik Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam yang telah memberikan bantuan informasi tentang usaha Tiaka Tiresshop.
9. Teman-teman seperjuangan dalam bangku perkuliahan, khususnya Program Studi Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Padang, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II PEMBAHASAN	9
A. Kepuasan pelanggan	9
B. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
C. Manfaat Kepuasan pelanggan	12
D. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
E. Indikator Kepuasan Pelanggan	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Bentuk Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
C. Rancangan Penelitian	17
D. Populasi dan sampel	19
E. Metode pengumpulan data	21
F. Teknik Pengumpulan Data	21
G. Uji Coba Instrumen	22
H. Skala pengukuran variabel	24
I. Teknik Analisis Data	25
BAB IV PEMBAHASAN	27
A. Profil Perusahaan	27
B. Hasil dan Pembahasan	31
BAB V PENUTUP	41
A. Simpulan	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Penjualan	1
Tabel 2. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	22
Tabel 3. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	24
Tabel 4. Alternatif Kategori Jawaban	24
Tabel 5. Data Variasi Produk	28
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 9. Distribusi Frekuensi (Kesesuaian Harapan)	34
Tabel 10. Distribusi Frekuensi (Minat Berkunjung Kembali)	35
Tabel 11. Distribusi Frekuensi (Ketersediaan Merekomendasi)	37
Tabel 12. Rangkuman Hasil Penelitian	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Toko Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam	28
Gambar 2. Logo Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam	29
Gambar 3. Foto Produk (Ban)	29
Gambar 4. Foto Produk (Oli Mesin)	30
Gambar 5. Foto Produk (Oli Gardan)	30
Gambar 6. Foto Produk (Kampas Rem)	31
Gambar 7. Foto Produk (Kampas Kopling)	31

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis selalu ada dalam kehidupan sehari-hari. Secara umum aktivitas dalam bisnis adalah melakukan kegiatan produksi, pembelian, penjualan, maupun pertukaran barang dan jasa yang melibatkan orang atau perusahaan. Adapun tujuan dari aktivitas tersebut secara umum adalah untuk menghasilkan laba atau keuntungan sebesar-besarnya demi kelangsungan dari perusahaan atau orang yang melakukan bisnis tersebut. Selain itu, aktivitas bisnis juga bertujuan untuk menambah relasi atau kenalan yang berguna untuk menambah informasi maupun hubungan silaturahmi agar bisnis yang dijalani mengalami peningkatan dan adanya perubahan yang positif, sehingga bisnis tersebut berkembang pesat.

Menurut Webster (2022:2), "Bisnis adalah segala aktivitas pembuatan serta jual beli barang/jasa yang selanjutnya ditukarkan dengan uang." Kegiatan bisnis yang dilakukan merupakan kegiatan yang dapat terselesaikan oleh perusahaan, pabrik, maupun toko. Menurut *Business Dictionary* (2017:3), "Bisnis yaitu suatu organisasi atau sistem ekonomi yang mana barang atau jasa dalam kehidupan sehari-hari. Bisnis merupakan sebagai bentuk suatu sistem ekonomi yang memproduksi barang atau jasa guna memuaskan kebutuhan masyarakat."

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa bisnis adalah sebuah kegiatan atau organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau pebisnis lainnya guna untuk mendapatkan keuntungan dan meningkatkan kemakmuran para pemiliknya.

Dalam rangka mencapai kemakmuran tersebut, maka banyak pebisnis mulai melakukan kegiatan bisnisnya secara besar-besaran. Berbagai upaya dilakukan supaya mendapatkan keuntungan yang maksimal. Salah satu bentuk contoh bisnis yang mulai berkembang di masyarakat adalah adanya bisnis otomotif. Bisnis otomotif merupakan bisnis yang berhubungan dengan alat yang dapat berputar atau bergerak dengan sendirinya. Secara umum, otomotif sering dikaitkan dengan kendaraan bermotor atau mesin yang dapat menggerakkan benda lain yang lebih besar daripada motor atau mesin penggerak tersebut.

Otomotif juga mempunyai kaitan yang sangat erat dengan dunia industri dan transportasi, di mana kedua bidang tersebut pada umumnya akan menggunakan tenaga mesin atau motor untuk menggerakkan alat pada kendaraan dan alat-alat besar yang sering kali digunakan di industri-industri besar. Hal ini berkaitan erat karena industri otomotif merupakan salah satu sektor andalan yang terus diprioritaskan pengembangannya karena berperan besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Apalagi Indonesia masih menjadi negara tujuan utama untuk investasi di sektor industri otomotif. Pasar

otomotif dalam negeri yang cukup besar akan menambah modalnya di Indonesia.

Salah satu bagian dari produk industri otomotif adalah ban. Ban adalah bagian penting dari kendaraan darat dan digunakan untuk mengurangi getaran yang disebabkan ketidak teraturan permukaan jalan, melindungi roda dari aus dan kerusakan, serta memberikan kestabilan antara kendaraan dan tanah untuk meningkatkan percepatan dan mempermudah pergerakan.

Saat ini, bisnis ban di Indonesia masih tumbuh seiring meningkatnya penjualan kendaraan bermotor. Dengan meningkatnya pertumbuhan populasi kendaraan bermotor, maka membuat para pebisnis ban terus menggerek kapasitas produksi mereka. Hal ini dipengaruhi oleh ketergantungan terhadap kondisi penjualan kendaraan bermotor.

Demikin juga halnya dengan Toko Tiaka Tiresshop yang berada di Kabupaten Agam. Sebagaimana hasil dari observasi yang penulis lakukan di Tiaka Tiresshop, maka dapat diketahui penjualan toko sebagai berikut:

Tabel 1. Laporan Penjualan Toko Tiaka Tiresshop per Semester Pertama 2023

Bulan	Volume Penjualan (Rp)
Januari	10.930.520
Februari	12.543.000
Maret	10.045.000
April	9.033.500
Mei	8.050.550
Juni	6.089.949

Sumber : Tiaka Tiresshop, Tahun 2024.

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa Toko Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam memperoleh laba penjualan yang fluktuatif di mana pada awal semester mengalami kenaikan penjualan dan pada triwulan kedua mengalami penurunan. Hal ini banyak hal yang mempengaruhinya, yaitu salah satu hal yang mempengaruhi perolehan laba atau keuntungan penjualan tersebut dapat kita lihat dari dua sisi. Dari sisi internal Tiaka Tireshop itu sendiri (internal) berupa kurangnya melakukan promosi produk ke masyarakat. Sedangkan dari sisi eksternal, yaitu diduga semakin banyaknya pesaing usaha tireshop di sekitaran Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam. Selain itu, hal utama yang menjadi penyebab turunnya penjualan dari Toko Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam adalah tingkat kepuasan pelanggan dari toko tersebut.

Kepuasan pelanggan salah satu hal yang dicari atau dibutuhkan oleh sebuah toko untuk tetap mampu bersaing ditengah banyaknya pendatang baru. Selain itu, kepuasan pelanggan dibutuhkan konsumen untuk memenuhi keinginan mereka akan kualitas barang terbaik, jasa pelayanan terbaik, sampai ke produk terbaik toko tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam Sasongko (2021:106), "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan." Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas.

Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.

Menurut Sangadji dalam Rohaeni, dkk. (2018:314), "Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan." Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam Yuliana, dkk. (2021:163), "Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah suatu tingkatan di mana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli."

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kinerja produk yang dirasakan oleh konsumen.

Kepuasan pelanggan Tiaka Tiresshop dapat dilihat melalui review dari ulasan google Tiaka Tiresshop. Untuk meninjau review tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang harus diketahui, yaitu:

1. Pengalaman

Artinya bahwa suatu kegiatan yang pernah dilakukan atau dialami sehingga dapat menimbulkan kepuasan. Berdasarkan Gambar 1.1 di bawah ini menunjukkan bahwa kinerja Toko Tiaka Tiresshop tidak sesuai pengalaman, sehingga membuat pelanggan merasa tidak puas.



Sumber : Gambar Google riview, Tahun 2024

2. Harapan pelanggan

Artinya kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk toko. Berdasarkan Gambar 1.2 dapat diketahui kinerja Toko Tiaka Tireshop tidak sesuai dengan harapan pelanggan karena jam operasional tidak menentu dan harga yang terlalu tinggi.



Sumber : Gambar Google riview, Tahun 2024

3. Kebutuhan

Artinya kesesuaian antara keperluan dengan produk atau jasa yang tersedia. Berdasarkan Gambar 1.3 diketahui bahwa pelanggan kurang merasa puas karena kebutuhan jasa yang tidak cepat dan lama.



Sumber : Gambar Google review, Tahun 2024

Dari indikator di atas dapat diketahui bahwa faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan terhadap Toko Tiaka Tiresshop adalah segala aspek yang menyangkut kepuasan pelanggan yang dapat memicu penilaian buruk dari konsumen.

Berdasarkan keadaan tersebut maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini, yaitu: “Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada Toko Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam.”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Toko Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

a. Manfat Teoritis

1. Bagi Penulis

Penulis tidak hanya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar A.Md., tetapi juga berguna untuk menerapkan berbagai teori yang di dapat selama kuliah yang nantinya akan dikaitkan dengan masalah yang akan diselesaikan.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pembaca untuk dijadikan referensi peneliti lain yang ingin meneliti di bidang yang sama dan hasil penelitian yang berguna berbagai penunjang pengambilan keputusan.

3. Bagi Universitas Negeri Padang

Peneliti ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam meningkatkan reputasi sebagai Lembaga Pendidikan tinggi yang berfokus pada penelitian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian dapat memberikan nilai tambahan pada kualitas akademis dan reputasi universitas.

b. Manfaat Praktis

1. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dijadikan sebagai referensi atau perbandingan dalam kaitannya dengan tinjauan kepuasan pelanggan di Toko Tiaka Tireshop.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini berguna untuk menjadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar membuka pola pandang yang baik di masyarakat dan calon pembeli pada Toko Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam sehingga memberikan kesan belanja yang praktis.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan pada Toko Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam, maka dapat disimpulkan bahwa analisis kepuasan pelanggan cukup baik dan memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan yang menggunakan jasa ataupun produk Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam merasa puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dimuat, terdapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kesesuaian Harapan

Saran sesuai operasional, sebaiknya Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam lebih memperhatikan area parkir yang lebih bersih seperti memperhatikan atau membersihkan sampah plastik, dan puntung rokok agar area parkir Tiaka Tiresshop sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Minat Berkunjung Kembali

Saran sesuai operasional, sebaiknya Tiaka Tiresshop di Kabupaten Agam bisa mengajak atau membuat pelanggan merasa senang, sehingga pelanggan memiliki keinginan tinggi dalam merekomendasikan Tiaka Tiresshop terutama melalui sosial media.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Saran secara operasional, sebaiknya Tiaka Tireshop di Kabupaten Agam lebih memperhatikan harga yang lebih terjangkau bagi semua pelanggan agar sesuai dengan minat pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustira, R., & Yuliana, Y. (2022). "Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Sapta Pesona di Objek Wisata Pantai Gandorih Kota Pariaman." *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 15076-15082.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). "Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas." *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.
- Arfifahani, D. (2018). "Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." *J. Ekobis Dewantara* Vol, 1(3), 42-47.
- Bannier, C., Pauls, T., & Walter, A. (2017). "Content analysis of business communication: introducing a German dictionary." *Journal of Business Economics*, 89, 79-123.
- Erida, M. (2021). "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Motivasi Pengidap HIV/AIDS." *Jurnal Ilmiah Bina Edukasi*, 1(1), 10-21.
- Hermawan, J. (2022). "Pengaruh Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) terhadap tingkat kemiskinan dalam perspektif ekonomi syariah. " : Penelitian di Kota Tasikmalaya periode 2011-2020 (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Imron, I. (2019). "Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang." *Indonesian journal on software engineering (IJSE)*, 5(1), 19-28.
- Indrasari, M. (2019). "PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan." unitomo press.
- Indrianto, H., Susanto, I., & Wijaya, A. F. (2016). "Analisis Pemanfaatan Media Sosial Facebook Dalam Peningkatan Kinerja Promosi Pada Perguruan Tinggi." (Studi Kasus: Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga). *Semnasteknomedia Online*, 4(1), 1-4.
- Ismail, Y. (2021). "Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Dalam Perekrutan Calon Perawat." *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(2), 160-168.

- Lesnussa, J. U., & Warbal, M. (2023). "Pengaruh sikap dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan." *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 4(1), 31-46.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). "Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu." *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). "Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan." *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Sari, D. L., & Widiyastuti, T. (2021). "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS WONOTIRTO)." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6(1), 93-100.
- Sasongko, S. R. (2021). "Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)." *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Alfabeta.Bandung"
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). "Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan." Penerbit Andi.
- Triana, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105-122.
- Triton, (2006), "Riset Statistis Parametrik, penerbit Andi," Yogyakarta.
- Webster, M. (2022). What is Distance Learning?. The Benefits of Studying Remotely.
- Yuliana, Ridwan, M., Widiastuti, Y., Zaidiah, A.(2021). Sistem informasi manajemen. Penerbit Widina.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa SEA

Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa.” Jurnal EMBA: *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 32-39.