

Oetoesan - Hindia:

Telaah Pemikiran Kebangsaan

Volume 6 No 2 Tahun 2024 Hlmn. 61 - 70

Artikel Masuk 16 Juni 2024 I Artikel Diterima 29 Desember 2024

Menganalisis dampak sistem prasmanan pada kejujuran dan perilaku pelanggan di umkm

Dian Marlina¹, Gebi Evelin Lumbantungkup², Ghina Salsabila Misnovita³, Ivony Rahmadita⁴, Lensa Erliana Santi Kartika Dewi⁵

^{a,b,c,d,e} Universitas Brawijaya, Jl. Veteran, Malang, Jawa Timur, Indonesia, 65145

¹dianmarlinaa_@student.ub.ac.id, ²gebylbn.tukcup@gmail.com,

³ghinasalsabila@student.ub.ac.id, ⁴vonvony26@student.ub.ac.id,

⁵lenzaerlianaa@student.ub.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak sistem prasmanan terhadap kejujuran dan perilaku pelanggan di UMKM, khususnya di Geprek Kak Rose, Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam sebagai alat pengumpulan data. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem prasmanan dianggap memberikan nilai tambah bagi UMKM karena menawarkan pengalaman unik yang tidak umum di restoran lain. Namun, sistem ini juga memiliki risiko terkait kejujuran pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan bagi UMKM lain yang ingin mengadopsi sistem prasmanan dengan mempertimbangkan aspek kejujuran pelanggan dan strategi pengawasan yang tepat.

Kata Kunci : Sistem Prasmanan, Kejujuran Pelanggan, Perilaku Pelanggan, UMKM

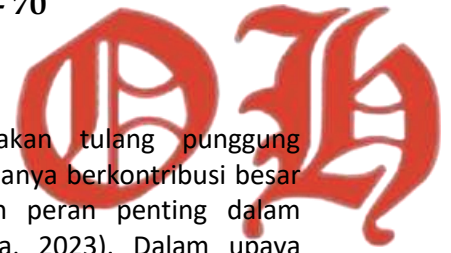
Abstract

This study aims to analyze the impact of the buffet system on customer honesty and behavior in (MSMEs), specifically at Geprek Kak Rose, Malang. This research employs a qualitative descriptive method with in-depth interview techniques as the data collection tool. The interview results indicate that the buffet system is perceived to add value to the MSME by offering a unique experience not commonly found in other restaurants, thus increasing customer attraction. However, this system also poses risks related to customer honesty. This study provides insights for other MSMEs that wish to adopt a buffet system by considering aspects of customer honesty and appropriate monitoring strategies.

Keywords : The Buffet System, Customer Honesty, Customer Behavior, MSMEs



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian di banyak negara, termasuk Indonesia. UMKM tidak hanya berkontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) tetapi juga memainkan peran penting dalam penciptaan lapangan kerja dan pengentasan kemiskinan (Vinatra, 2023). Dalam upaya meningkatkan daya saing dan keberlanjutan, UMKM sering kali mencari inovasi dan strategi pemasaran yang berbeda dari yang konvensional. Salah satu strategi yang kini semakin populer di sektor kuliner adalah penerapan sistem prasmanan. Sistem prasmanan, atau yang lebih dikenal dengan istilah "buffet", memungkinkan pelanggan untuk mengambil makanan dalam jumlah yang mereka inginkan dengan harga tetap. Konsep ini menawarkan fleksibilitas dan kebebasan bagi pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun, penerapan sistem prasmanan juga membawa tantangan tersendiri, terutama dalam hal kejujuran dan perilaku pelanggan. Fenomena ini menarik untuk diteliti karena berimplikasi langsung pada profitabilitas dan operasional UMKM (Puspasari, 2022).

Geprek Kak Rose, sebuah UMKM yang berlokasi di Malang, Jawa Timur, telah menerapkan sistem prasmanan di tujuh cabangnya. Di Geprek Kak Rose, pelanggan diizinkan untuk mengambil nasi dan es teh sepuasnya dengan syarat harus dikonsumsi di tempat. Kebijakan ini dirancang untuk menawarkan nilai tambah dan pengalaman unik yang tidak umum di restoran lain. Namun, potensi perilaku curang, seperti mengambil porsi berlebih atau membawa makanan keluar dari gerai, menjadi perhatian yang perlu diantisipasi (Lamauring & Sarie, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak sistem prasmanan terhadap kejujuran dan perilaku pelanggan di Geprek Kak Rose. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini akan mengeksplorasi pandangan karyawan dan pelanggan terkait keuntungan dan kerugian sistem prasmanan serta potensi perilaku curang yang mungkin timbul. Metode wawancara mendalam digunakan sebagai alat pengumpulan data utama, karena mampu menggali informasi yang lebih kaya dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.

Dalam konteks kejujuran pelanggan, teori perilaku ekonomi menunjukkan bahwa individu cenderung bertindak berdasarkan insentif dan pengawasan (Tjipto & Diana, 2022). Sistem prasmanan yang memberikan kebebasan penuh kepada pelanggan berpotensi menciptakan insentif untuk mengambil lebih banyak dari yang dibutuhkan, terutama jika pengawasan tidak ketat. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana karyawan Geprek Kak Rose mengawasi pelanggan dan bagaimana pelanggan merespons kebijakan ini (Aripin & Negara, 2021). Lebih jauh, penelitian ini juga akan melihat dampak dari sistem prasmanan terhadap perilaku pelanggan dalam hal kepuasan dan loyalitas. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan bisnis, terutama di sektor makanan dan minuman yang sangat kompetitif. Sistem prasmanan dapat meningkatkan kepuasan dengan memberikan fleksibilitas dan kontrol kepada pelanggan, namun juga dapat menurunkan kepuasan jika pelanggan merasa sistem ini tidak adil atau tidak diawasi dengan baik.

Loyalitas pelanggan, di sisi lain, adalah hasil dari kepuasan yang konsisten dan pengalaman positif. Pelanggan yang merasa puas dengan kebijakan dan layanan yang diberikan cenderung menjadi pelanggan tetap dan merekomendasikan bisnis kepada orang lain. Oleh karena itu, penelitian ini akan menilai sejauh mana sistem prasmanan berkontribusi



terhadap pembentukan loyalitas pelanggan di Geprek Kak Rose. Dengan mengeksplorasi isu-isu tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi UMKM lain yang ingin mengadopsi sistem prasmanan. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk merancang strategi pengawasan yang efektif dan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan tanpa mengorbankan kejujuran. Selain itu, penelitian ini juga dapat berkontribusi pada literatur yang ada mengenai manajemen UMKM dan strategi pemasaran di sektor kuliner.

Metode

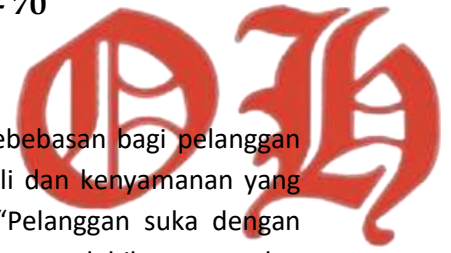
Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara mendalam untuk mengumpulkan data. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pandangan dan pengalaman subjektif dari karyawan dan pelanggan Geprek Kak Rose terkait penerapan sistem prasmanan (Mappasere & Suyuti, 2019). Wawancara mendalam memberikan fleksibilitas kepada peneliti untuk mengeksplorasi isu-isu yang kompleks dan mendapatkan data yang kaya dan detail, yang sangat berguna dalam memahami fenomena yang diteliti secara menyeluruh.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan karyawan dan pelanggan Geprek Kak Rose di cabang Sumbersari, Malang. Wawancara ini mencakup berbagai pertanyaan yang dirancang untuk mengidentifikasi pandangan mereka mengenai keuntungan dan kerugian sistem prasmanan, serta potensi perilaku curang yang mungkin muncul. Karyawan diwawancarai untuk mendapatkan perspektif internal mengenai bagaimana sistem ini diimplementasikan dan diawasi, sedangkan pelanggan diwawancarai untuk memahami pengalaman mereka dan bagaimana sistem prasmanan mempengaruhi kepuasan dan perilaku mereka.

Data yang diperoleh dari wawancara kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Analisis ini melibatkan pengidentifikasian tema-tema utama yang muncul dari transkrip wawancara dan mengkategorikan data sesuai dengan tema tersebut. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengorganisasi dan menginterpretasi data secara sistematis, sehingga dapat menghasilkan temuan yang valid dan reliabel. Melalui analisis tematik, penelitian ini mampu menggambarkan secara rinci dampak sistem prasmanan terhadap kejujuran dan perilaku pelanggan, serta memberikan rekomendasi praktis bagi UMKM lain yang berencana mengadopsi sistem serupa.

Hasil Dan Pembahasan

Keuntungan sistem prasmanan pada umkm. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan karyawan dan pelanggan Geprek Kak Rose, penerapan sistem prasmanan ternyata memberikan sejumlah keuntungan yang signifikan bagi bisnis. Sistem ini menciptakan pengalaman makan yang unik dan berbeda dibandingkan dengan restoran lain yang masih



menggunakan layanan tradisional. Menurut salah satu karyawan, kebebasan bagi pelanggan untuk mengambil makanan sendiri memberikan mereka rasa kendali dan kenyamanan yang lebih besar. Hal ini diungkapkan oleh seorang karyawan, yaitu: "Pelanggan suka dengan kebebasan untuk mengambil makanan sendiri, ini membuat mereka merasa lebih nyaman dan puas."

Kebebasan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman makan pelanggan tetapi juga memungkinkan mereka untuk mengatur porsi makanan sesuai dengan selera dan kebutuhan masing-masing, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka.

Pelanggan juga merespons positif terhadap fleksibilitas yang ditawarkan oleh sistem prasmanan. Mereka merasa tidak terbatas oleh ukuran porsi yang ditentukan oleh restoran, sehingga dapat menikmati makanan dengan lebih bebas. Seorang pelanggan menyatakan: "Saya suka bisa mengambil makanan sesuai dengan keinginan saya tanpa harus merasa terlalu sedikit atau berlebihan."

Ini menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam memilih porsi makanan sangat dihargai oleh pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka dan membuat mereka lebih mungkin untuk kembali lagi di masa mendatang. Selain itu, sistem prasmanan ternyata berhasil meningkatkan daya tarik restoran secara keseluruhan. Restoran terlihat lebih modern dan menarik bagi berbagai segmen pelanggan, termasuk kelompok keluarga, pekerja kantor, dan mahasiswa. Seorang manajer restoran menambahkan: "Kami melihat peningkatan jumlah pelanggan sejak sistem prasmanan ini diterapkan, terutama pada jam makan siang dan akhir pekan."

Peningkatan jumlah pelanggan ini menunjukkan bahwa sistem prasmanan tidak hanya menarik lebih banyak orang untuk datang ke restoran, tetapi juga memperluas basis pelanggan secara demografis. Ini sangat penting bagi bisnis seperti Geprek Kak Rose yang beroperasi di daerah yang memiliki populasi heterogen seperti Malang.

Lebih lanjut, sistem prasmanan ini juga memiliki potensi untuk meningkatkan pendapatan bisnis secara signifikan. Dengan menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan frekuensi kunjungan, restoran dapat meningkatkan omset penjualan mereka. Peningkatan ini tidak hanya berasal dari volume penjualan makanan yang lebih tinggi tetapi juga dari penjualan minuman dan item tambahan lainnya. Misalnya, ketika pelanggan merasa puas dengan pengalaman makan mereka, mereka lebih mungkin untuk memesan minuman tambahan atau dessert, yang pada akhirnya meningkatkan total penjualan harian restoran (Harto., et al, 2019).

Risiko terkait kejujuran pelanggan. Meskipun sistem prasmanan di Geprek Kak Rose memberikan banyak keuntungan, penerapannya juga membawa tantangan yang signifikan terkait kejujuran pelanggan. Hasil wawancara dengan karyawan mengungkapkan bahwa ada risiko pelanggan mengambil makanan dalam porsi yang berlebihan atau mencoba membawa makanan keluar dari gerai, meskipun kasus-kasus tersebut masih jarang terjadi. Salah satu karyawan mengemukakan: "Kami memang mengizinkan pelanggan untuk mengambil



sepuasnya, tapi kadang ada yang mencoba membawa makanan keluar, meskipun hal ini belum menjadi masalah besar."

Pernyataan ini mencerminkan kekhawatiran yang ada di kalangan karyawan mengenai potensi penyalahgunaan oleh pelanggan.

Untuk mengatasi risiko ini, Geprek Kak Rose menerapkan pengawasan yang meskipun tidak terlalu ketat, namun cukup untuk meminimalisir potensi kecurangan. Beberapa karyawan menyatakan bahwa mereka lebih mengandalkan pendekatan persuasif daripada restriktif untuk menjaga suasana restoran tetap nyaman dan ramah bagi pelanggan. "Kami lebih memilih pendekatan yang halus, seperti mengingatkan pelanggan secara langsung jika terlihat mengambil terlalu banyak atau mencoba membawa makanan keluar," jelas seorang pelayan.

Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan tanpa membuat mereka merasa diawasi terlalu ketat, yang bisa mengurangi kenyamanan dan kepuasan mereka.

Namun, meskipun pendekatan persuasif ini cukup efektif, ada pengakuan bahwa pengawasan yang lebih ketat mungkin diperlukan untuk benar-benar meminimalkan potensi penyalahgunaan. Beberapa karyawan menyarankan peningkatan pengawasan melalui penempatan staf tambahan pada area prasmanan atau penggunaan teknologi seperti CCTV untuk memonitor aktivitas pelanggan secara lebih efektif (Senjaliani & Magdalena, 2023). "Mungkin dengan adanya CCTV, kami bisa lebih mengawasi tanpa harus terlihat mengganggu pelanggan," saran seorang karyawan.

Penggunaan teknologi pengawasan dapat memberikan lapisan keamanan tambahan tanpa harus mengorbankan kenyamanan pelanggan, sekaligus memastikan bahwa integritas sistem prasmanan tetap terjaga.

Pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil wawancara dengan pelanggan Geprek Kak Rose menunjukkan bahwa penerapan sistem prasmanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan (Santoso, 2019). Pelanggan merasa lebih puas karena mereka memiliki kendali penuh atas porsi makanan yang mereka ambil dan tidak perlu menunggu layanan dari pelayan. Salah satu pelanggan setia menyatakan: "Saya merasa lebih bebas dan nyaman dengan sistem prasmanan ini, bisa ambil sendiri sesuai keinginan."

Pernyataan ini menegaskan bahwa fleksibilitas dan kenyamanan yang ditawarkan oleh sistem prasmanan sangat dihargai oleh pelanggan. Mereka menikmati kebebasan untuk memilih dan mengambil makanan sesuai dengan selera dan kebutuhan mereka, yang berkontribusi pada peningkatan keseluruhan pengalaman makan mereka di restoran. Selain itu, dengan sistem prasmanan, pelanggan dapat mengatur porsi makanan mereka, yang juga membantu mengurangi limbah makanan karena mereka hanya mengambil apa yang mereka perlukan.



Dampak positif dari sistem prasmanan juga tercermin dalam tingkat loyalitas pelanggan. Beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa mereka lebih cenderung kembali ke Geprek Kak Rose karena pengalaman positif yang mereka dapatkan. Seorang pelanggan menyatakan: "Saya suka suasanaanya dan kebebasan untuk mengambil makanan sendiri, jadi saya pasti akan datang lagi."

Ini menunjukkan bahwa pengalaman positif dengan sistem prasmanan tidak hanya meningkatkan kepuasan sesaat tetapi juga berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas dengan kebebasan dan kenyamanan yang mereka rasakan lebih mungkin untuk kembali dan menjadi pelanggan tetap, yang sangat penting bagi keberlanjutan bisnis, terutama bagi UMKM yang mengandalkan basis pelanggan yang setia.

Peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui sistem prasmanan memiliki implikasi yang signifikan bagi keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis Geprek Kak Rose. Kepuasan pelanggan yang tinggi tidak hanya meningkatkan frekuensi kunjungan tetapi juga mendorong pelanggan untuk merekomendasikan restoran kepada teman dan keluarga, yang dapat meningkatkan basis pelanggan baru. Loyalitas pelanggan yang meningkat berarti bahwa Geprek Kak Rose dapat mengandalkan pendapatan yang lebih stabil dari pelanggan tetap. Dalam jangka panjang, loyalitas ini juga dapat membantu restoran menghemat biaya pemasaran karena mereka tidak perlu terlalu fokus pada akuisisi pelanggan baru dan dapat lebih fokus pada mempertahankan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Dengan demikian, sistem prasmanan tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan tetapi juga memiliki dampak positif yang berkelanjutan pada loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis secara keseluruhan (Sapitri., et all, 2020).

Strategi pengawasan yang efektif. Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya strategi pengawasan yang lebih efektif untuk menjaga integritas sistem prasmanan di Geprek Kak Rose. Karyawan menyarankan beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pengawasan tanpa mengurangi kenyamanan pelanggan. Salah satu pendekatan yang disarankan adalah penempatan staf tambahan di area prasmanan untuk memantau aktivitas pelanggan lebih dekat. Ini dapat membantu memastikan bahwa pelanggan mematuhi aturan dan tidak mengambil makanan dalam jumlah berlebih atau mencoba membawa makanan keluar dari gerai. Selain itu, penggunaan teknologi seperti kamera pengawas (CCTV) juga dianggap sebagai solusi yang efektif. Seorang karyawan menyatakan: "Mungkin dengan adanya CCTV, kami bisa lebih mengawasi tanpa harus terlihat mengganggu pelanggan."

Pemasangan CCTV dapat memberikan pengawasan yang tidak mencolok, memungkinkan staf untuk memantau aktivitas pelanggan secara real-time tanpa mengintervensi langsung. Ini bisa menjadi cara yang lebih efisien untuk menjaga kejujuran pelanggan dan mengurangi potensi kecurangan.

Selain pengawasan fisik dan teknologi, edukasi pelanggan mengenai aturan dan etika dalam sistem prasmanan juga dianggap sangat penting. Mengedukasi pelanggan tentang cara yang tepat dalam mengambil makanan dapat membantu meminimalkan risiko kecurangan dan meningkatkan kesadaran mereka akan batasan yang ada. Salah satu pelanggan mengusulkan:



"Mungkin ada baiknya jika ada pengumuman atau informasi tertulis tentang aturan pengambilan makanan, sehingga pelanggan lebih sadar dan memahami batasan yang ada."

Pengumuman atau informasi tertulis ini bisa ditempatkan di area prasmanan atau di tempat-tempat strategis lainnya di dalam restoran, sehingga mudah terlihat dan diingat oleh pelanggan.

Pendekatan persuasif dan pelatihan staf. Selain itu, pelatihan khusus bagi staf mengenai cara menangani pelanggan yang melanggar aturan juga bisa menjadi bagian dari strategi pengawasan yang efektif. Pendekatan persuasif, seperti memberikan pengingat yang ramah kepada pelanggan yang terlihat mengambil makanan berlebih atau mencoba membawa makanan keluar, dapat membantu menjaga suasana restoran tetap nyaman dan ramah. Seorang pelayan menyebutkan: "Kami lebih memilih pendekatan yang halus, seperti mengingatkan pelanggan secara langsung jika terlihat mengambil terlalu banyak atau mencoba membawa makanan keluar."

Pelatihan ini dapat mencakup teknik komunikasi yang efektif untuk menangani situasi sensitif tanpa membuat pelanggan merasa tidak nyaman. Dengan demikian, staf dapat menjalankan tugas pengawasan mereka dengan cara yang tidak mengganggu pengalaman makan pelanggan tetapi tetap menjaga integritas sistem prasmanan.

Simpulan

Sistem prasmanan terbukti memberikan sejumlah keuntungan signifikan bagi bisnis, termasuk menciptakan pengalaman makan yang unik, meningkatkan daya tarik restoran, dan meningkatkan pendapatan. Pelanggan merespons positif terhadap fleksibilitas yang ditawarkan oleh sistem prasmanan, menyatakan bahwa mereka merasa lebih bebas dalam memilih porsi makanan dan merasa lebih nyaman dengan konsep ini. Peningkatan kepuasan pelanggan juga berdampak positif pada loyalitas, dengan pelanggan yang merasa puas lebih cenderung kembali dan menjadi pelanggan tetap (Budiatmanto., et al, 2021). Namun, penerapan sistem prasmanan juga membawa risiko terkait kejujuran pelanggan. Meskipun kasus pelanggan yang mencoba membawa makanan keluar masih jarang terjadi di Geprek Kak Rose, potensi kecurangan masih merupakan perhatian yang perlu diantisipasi. Untuk mengatasi risiko ini, pengawasan yang efektif diperlukan. Geprek Kak Rose telah menerapkan pendekatan persuasif dalam pengawasan, namun ada penekanan pada pentingnya meningkatkan pengawasan melalui penempatan staf tambahan di area prasmanan atau penggunaan teknologi seperti CCTV.

Meskipun terdapat risiko terkait kejujuran pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem prasmanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan menghargai fleksibilitas dan kenyamanan yang ditawarkan oleh sistem prasmanan, serta merasa lebih puas dengan pengalaman makan mereka di restoran. Hal ini memiliki implikasi positif pada loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis secara keseluruhan. Untuk



menjaga integritas sistem prasmanan, strategi pengawasan yang lebih efektif perlu diterapkan. Selain pengawasan fisik dan teknologi, edukasi pelanggan mengenai aturan dan etika dalam sistem prasmanan juga dianggap sangat penting. Pelatihan khusus bagi staf mengenai cara menangani pelanggan yang melanggar aturan juga bisa menjadi bagian dari strategi pengawasan yang efektif. Penelitian ini memberikan wawasan bagi UMKM lain yang ingin mengadopsi sistem prasmanan dengan mempertimbangkan aspek kejujuran pelanggan dan strategi pengawasan yang tepat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada literatur mengenai manajemen UMKM dan strategi pemasaran di sektor kuliner, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi praktisi bisnis dalam mengimplementasikan dan mengawasi sistem prasmanan dengan efektif.

Daftar Pustaka

- Aripin, Z., & Negara, M. R. P. (2021). *Perilaku bisnis: etika bisnis & perilaku konsumen*. Deepublish.
- Budiatmanto, A., Sudaryanto, E. A., Murni, S., Riani, A., Cholil, M., Rahmawati, R., & Murniyanto, E. (2021). Pelatihan Manajemen dan Akuntansi Pada UKM Jambu Mete UD SS. Sam Di Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Abdimas PHB: Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis Brainstorming*, 4(1), 11-19.
- Harto, D., Pratiwi, S. R., Utomo, M. N., & Rahmawati, M. (2019). Penerapan Internet Marketing Dalam Meningkatkan Pendapatan Pada UMKM. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 39-45.
- Lamauring, L., & Sarie, R. F. (2023). PENGARUH PRODUK, HARGA, BRAND IMAGE, DAN PROMOSI TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA AYAM GEPREK MAK JOSS. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Sosial*, 1(1), 92-103.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. *Metode Penelitian Sosial*, 33.
- Puspasari, D. (2022). Pengembangan Usaha Melalui Pendampingan Penataan Layout dan Pemasaran Pasca Pandemi di Kedai Seblak Miss Geugeu Purwakarta. *Jurnal Peradaban Masyarakat*, 2(6), 26-30.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 127-146.
- Sapitri, E., Sampurno, S., & Hayani, I. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 231-240.
- Senjaliani, V., & Magdalena, N. (2023). Faktor-faktor Antecedent Loyalitas Pelanggan: Penggunaan Media Sosial, Kepercayaan, dan Risiko Pembelian Pelanggan B2B UMKM. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 17(1), 23-36.

**Dian Marlina¹, Gebi Evelin Lumbantungkup², Ghina Salsabila Misnovita³, Ivony
Rahmadita⁴, Lensa Erliana Santi Kartika Dewi⁵**

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Penerbit Andi.

Vinatra, S. (2023). Peran Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam Kesejahteraan
Perekonomian Negara dan Masyarakat. Jurnal Akuntan Publik, 1(3), 01-08.



Halaman Ini Sengaja Dikosongkan