

PENGARUH DESAIN INTERIOR DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GENERASI Z PADA RELASI COFFEE PEMATANGSIANTAR

Dasmaika Apriani Haloho^{1*}, Yulita Santa Nova Girsang², Nursahrina Sinaga³

^{1,2,3}Universitas Simalungun

dasmaikahaloho123@gmail.com^{1*}, yulitagirsang30@gmail.com², nursahrinasinaga84@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh desain interior dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Generasi Z pada Relasi Coffee Pematangsiantar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada pelanggan Relasi Coffee. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain interior berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, desain interior dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 39,3%

Kata Kunci: Desain Interior, Generasi Z, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Relasi Coffee

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of interior design and product quality on Generation Z customer satisfaction at Relasi Coffee Pematangsiantar. This research uses a quantitative method with data collected through questionnaires distributed to Relasi Coffee customers. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results show that interior design has a significant partial effect on customer satisfaction, while product quality does not have a significant partial effect. Simultaneously, interior design and product quality have a significant effect on customer satisfaction, with a contribution of 39.3%

Keywords: Customer Satisfaction, Generation Z, Interior Design, Product Quality, Relasi Coffee

PENDAHULUAN

Di Indonesia, industri kedai kopi saat ini berkembang dengan sangat pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya kedai kopi yang bermunculan, khususnya di Pematangsiantar, karena kedai tersebut telah menjadi gaya hidup sebagian besar masyarakat masa kini dengan menyediakan ruangan dengan desain interior yang menarik dan suasana yang ramah. Selain itu, mereka menawarkan berbagai konsep untuk menggugah minat konsumen dalam melakukan pembelian. Selain sebagai tempat melepas penat, kedai kopi belakangan ini juga banyak dimanfaatkan sebagai tempat berkumpulnya orang-orang terkasih, kenalan, bahkan rekan kerja.

Generasi milenial masa kini lebih memilih kedai kopi karena desain interiornya yang umumnya menciptakan ruang nyaman untuk bersosialisasi dan bersantai. Selain nyaman, kedai kopi juga menawarkan berbagai macam menu,

termasuk variasi minuman kopi dan berbagai pilihan makanan ringan, bagi mereka yang menikmati kopi. Mereka tertarik pada berbagai jenis kopi, namun yang paling penting bagi para pecinta kopi adalah kenikmatan kopi yang diseduh dan diukur secara tepat. Hal ini ditunjukkan oleh Relasi Coffee, kedai kopi di Jalan Cornel Simanjuntak Pematangsiantar yang menyajikan beragam jenis kopi. Relasi Coffee merupakan salah satu kedai kopi dengan desain interior *modern* dan tradisional yang berlokasi di Pematangsiantar.

Desain interior yang menarik dan persepsi yang positif dapat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan generasi Z pada sebuah *coffee shop*. Desain interior yang menarik dan estetis dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengundang para pelanggan untuk menghabiskan waktu lebih lama di dalam *coffee shop*. Generasi Z sangat responsif terhadap



visual dan estetika, sehingga desain interior yang unik, kreatif dan Instagrammable dapat menjadi daya responsif terhadap visual dan estetika, sehingga desain interior yang unik, kreatif, dan Instagrammable dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi mereka. Berdasarkan fenomena gap dan research gap diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian. “Pengaruh Desain Interior Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Z Pada Relasi Coffee Pematang Siantar”.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Konsumen et al., 2023) yang mencirikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang dimiliki pelanggan setelah membandingkan tampilan suatu produk dengan harapan mereka, apakah perasaan itu berupa perasaan senang atau kecewa. Pelanggan tentu akan merasa tidak puas jika tampilan produk yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan. Sebaliknya, jika tampilan produk sama atau melebihi ekspektasi, kemungkinan besar pelanggan akan merasa puas atau bahkan senang.

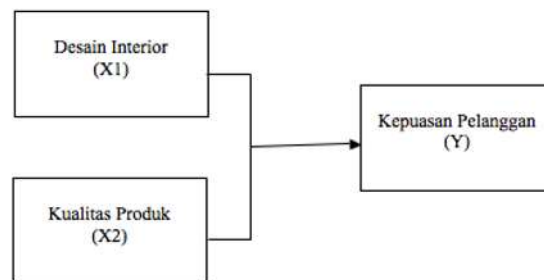
Pengertian desain interior menurut pendapat (Firdaus & Mulyono, 2023), adalah sesuatu yang pada dasarnya berkaitan dengan pengorganisasian, perancangan, dan perencanaan kawasan interior suatu bangunan sehingga dapat digunakan sebagai suatu sistem fisik untuk memenuhi salah satu kebutuhan paling mendasar manusia: penyediaan fasilitas perumahan. Meningkatkan fungsi, menambah nilai estetika, dan meningkatkan efek psikologis suatu ruangan adalah tujuannya.

Kualitas produk terbaik adalah salah satu hal utama yang dicari pembeli di produsen. Kualitas produk mengacu pada seberapa baik suatu produk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi harapan.

Menurut (Firdaus & Mulyono, 2023) bahwa keputusan seorang pelanggan dalam membeli suatu produk sangat dipengaruhi oleh kualitas produk tersebut. Pelanggan lebih cenderung membeli produk yang mereka yakini memiliki kualitas lebih tinggi. Kualitas produk mengacu pada kemampuan produk secara keseluruhan untuk menjalankan fungsi yang dimaksudkan, yang mencakup akurasi, keandalan, dan daya tahan. Sejauh mana suatu produk memenuhi harapan pelanggan sehubungan dengan biaya yang terkait dengan pembelian atau penetapan harga adalah cara lain untuk menentukan kualitasnya.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis adalah solusi jangka pendek terhadap pertanyaan penelitian yang masih bersifat dugaan karena kebenarannya perlu dibuktikan. Karena tanggapan yang diberikan hanya bersifat teoritis dan tidak diambil dari data aktual, maka disebut tanggapan sementara.

Berdasarkan kerangka berfikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah “Desain interior dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan”.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H0 : Desain tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Relasi Coffee PematangSiantar.

H1 : Desain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Relasi Coffee PematangSiantar.

H0 : Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Relasi Coffee PematangSiantar.

H2 : Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Relasi Coffee PematangSiantar.

H0 : Desain Interior dan Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Relasi Coffee PematangSiantar.

H3 : Desain Interior dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Relasi Coffee PematangSiantar.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Teknik penelitian adalah suatu pendekatan metodologis dalam mengumpulkan data dengan tujuan dan penerapan tertentu. Tujuan penelitian secara garis besar dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori: pengembangan, verifikasi, dan penemuan. Penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019) merupakan pendekatan

penelitian berbasis positivis yang memenuhi kriteria ilmiah aktual atau empiris yang bersifat metodis, obyektif, terukur, dan masuk akal. Oleh karena itu, ini adalah metode atau teknik ilmiah. Tujuan pendekatan kuantitatif adalah untuk menyelidiki populasi dan sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, dan menganalisis data kuantitatif atau statistik.

Definisi Operasional

Variabel ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel independen mempengaruhi atau menjadi penyebab munculnya variabel dependen. Sedangkan variabel yang dipengaruhi atau timbul karena adanya variabel bebas disebut variabel terikat. Kepuasan pelanggan (Y) merupakan variabel terikat dalam penelitian ini, sedangkan desain interior dan kualitas produk (X) merupakan variabel bebas. Penjelasan berikut berlaku untuk variabel-variabel tersebut:

Tabel 3.1

Definisi Operasional

No	Nama variabel	Definisi variabel	Indikator
1.	puasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk seperti yang dialami selama penggunaan.	1. produk 2. harga 3. promosi 4. lokasi 5. pelayanan 6. fasilitas 7. suasana
2.	Desain Interior (X ₁)	tata ruang bangunan yang memperhatikan kebutuhan penghuninya akan rasa aman dan tenteram.	1. tata ruang 2. pewarnaan 3. penerangan 4. sirkulasi udara
3.	Kualitas Produk (X ₂)	Kualitas produk mempunyai peranan yang cukup besar dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk.	1. reliabilitas (<i>reliability</i>) 2. daya tahan (<i>durability</i>) 3. kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specification</i>)

Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner, juga dikenal sebagai survei, adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam proyek penelitian. Ini terdiri dari serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden, yang kemudian ditanyai pertanyaan yang relevan dan terkait untuk

memberikan tanggapan mereka. tujuan penelitian, atau dalam hal ini pelanggan Pematangsiantar Coffee Relations. Untuk mempermudah pelanggan, pertanyaannya harus tepat dan tidak membingungkan. Terdapat lima level jawaban untuk mengukur persepsi pelanggan, dan setiap level memiliki bobot penilaian sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS)	diberikan bobot nilai 5
2. Setuju (S)	diberikan bobot nilai 4
3. Kurang setuju (KS)	diberikan bobot nilai 3
4. Tidak setuju (TS)	diberikan bobot nilai 2
5. Sangat tidak setuju (STS)	diberikan bobot nilai 1

Teknik Analisis Data

Pendekatan deskriptif analisis data melibatkan pengorganisasian informasi dari pemilik Relasi Coffee Pematangsiantar dengan menggunakan tabel dan deskripsi. Kemudian, gunakan juga metode kuantitatif, seperti SPSS, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel tersebut.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan penelitian yang disusun akurat. Poin-poin tanya yang selanjutnya membentuk dimensi tertentu untuk mewakili suatu kelompok, dapat digunakan untuk mencapai validitas. Apabila tingkat signifikansi korelasi antara skor masing-masing variabel dan setiap pernyataan lebih besar dari 0,5, maka variabel tersebut dianggap sah.

Uji Reliabilitas

Untuk memverifikasi bahwa tanggapan responden terhadap pertanyaan yang digunakan konsisten, dilakukan pengujian reliabilitas. Teknik Cronbach Alpha digunakan dalam penyelidikan ini. Data yang sama diperoleh dengan mengulang penelitian ini. Menurut (Monica et al., 2022), suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha-nya lebih besar dari 0,70, menunjukkan reliabilitas yang baik untuk indikator tersebut. Keandalan persyaratan instrumen didefinisikan sebagai berikut:

- Nilai Cronbach Alpha > 0,60
- Nilai Cronbach Alpha memiliki nilai yang positif.

Analisis Regresi Linier Berganda

Terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y), tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas Desain Interior (X₁) dan Kualitas Produk (X₂) terhadap variabel terikat. Model regresi

berganda yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada persamaan berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kinerja Guru

X₁ : Profesionalisme

X₂ : Motivasi

X₃ : Disiplin Kerja

a : Intercept (konstanta)

b₁, b₂, b₃ : Koefisien regresi

e : error

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Tujuan dari uji t adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) mempunyai pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel terikat (Y), dengan pengaruh yang signifikan secara statistik adalah dampak yang dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi 5% = 0,05 digunakan. Nilai thitung dan ttabel dibandingkan untuk melakukan uji t.

1. Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dan dependen apabila thitung > ttabel maka terjadi penolakan H₀ dan penerimaan H_a.
2. Terdapat kekurangan pengaruh secara parsial antara variabel independen dan dependen jika thitung < ttabel, maka H_a ditolak dan H₀ diterima.

Uji F

Intinya uji statistik F menunjukkan cocok atau tidaknya model penelitian. Ukuran probabilitas dalam kaitannya dengan 0,05 (tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$) menunjukkan persyaratan pengujian.

Kriteria tes berikut diterapkan:

- a. Model dikatakan layak (fit) apabila nilai probabilitasnya kurang dari 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel.
- b. Model tidak praktis (not fit) apabila nilai F hitung lebih kecil dari F tabel dan nilai probabilitas lebih dari 0,05.

Koefisien Determinasi (R²)

Seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen diketahui dengan menggunakan Koefisien Determinasi (R²). Nilai koefisien determinasi berada antara nol (0) dan satu (1).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan hasil yang signifikan antara variabel Desain Interior dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Relasi Coffee Pematang Siantar

yang dimana hasil data di tiap variabelnya menunjukkan hasil yang signifikan dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas apakah jawaban yang diberikan responden dapat di percaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis *Reliability* melalui metode *Cronbach Alpha* dan dapat dilihat instrumen penelitian di tiap variabelnya menunjukkan hasil yang reliable dimana nilai Cronbach Alpha > 0,60. Variabel Desain Interior X₁ sebesar 0,660, Kualitas Produk X₂ sebesar 0,716 dan Kepuasan Pelanggan Y sebesar 0,672.

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
(Constant)	16,895			4,009	<,001
Desain Interior	,976	,178	,625	5,482	<,001
Kualitas Produk	-,271	,233	-,132	-1,160	,252

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari hasil analisis regresi linear berganda maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

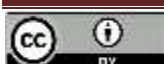
$$Y = 16,895 + 0,976 \cdot X_1 - 0,271 \cdot X_2 + e$$

Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai Constant sebesar 16,895 menunjukkan bahwa ketika variabel Desain Interior dan Kualitas Produk konstan atau tidak berubah maka Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 16,892
- b. Variabel Desain Interior sebesar 0,975% bernilai positif, menunjukkan Desain Interior berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jadi jika Desain Interior meningkat maka Kepuasan Pelanggan semakin tinggi.
- c. Variabel Kualitas Produk sebesar -0,271% bernilai negatif, menunjukkan Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jadi jika Kualitas menurun maka Kepuasan Pelanggan semakin Menurun.

Tabel Uji T Hitung (Uji Parsial)

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
(Constant)	16,895			4,009	<,001



Desain Interior	,976	,178	,625	5,482	<,001
Kualitas Produk	-,271	,233	-,132	1,160	,252

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil Uji analisis regresi berganda menunjukkan bahwa nilai konstan sebesar 16,895 jika Variabel X_1 , dan X_2 sama dengan 0. Dan variabel Desain Interior sebesar 0,975 % bernilai positif maka Kepuasan Pelanggan semakin tinggi, dan jika variabel Kualitas Produk sebesar -0,271% mengalami penurunan maka Kepuasan Pelanggan semakin Menurun.

Uji t tabel diperoleh nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel. Desain Interior (5,482 > 2.05553), dengan tingkat signifikan < 0,05 yaitu 0,001 dan Kualitas Produk (-1,160 < 2.05553), dengan tingkat signifikan > 0,05 yaitu 0,252. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan bahwa hanya variabel Desain Interior secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 3. Tabel Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
Regression	98,284		49,142	15,246	<,001 ^b
Residual	151,496	7	3,223		
Total	249,780	9			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Desain Interior

Fhitung sebesar 15,246 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,001 (signifikan) berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS, sedangkan Ftabel sebesar 3,183. Karena kemungkinannya jauh lebih kecil dari 0,05 dan Fhitung lebih besar dari Ftabel, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan desain interior mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 4. Tabel Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,627 ^a	,393	,368	1,79536

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Desain Interior

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji koefisien determinasi (R) yang diperoleh 0,393. Hal ini menunjukkan bahwa Desain Interior dan Kualitas Produk memiliki pengaruh sebesar 39,3% terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 60,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Relasi Coffee PematangSiantar dengan judul, “Pengaruh Desain Interior dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Z Pada Realasi Coffe PematangSiantar”, maka akan disajikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel Desain Interior (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Produk (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- Hasil analisis uji f menunjukkan bahwa secara simultan variabel Desain Interior (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

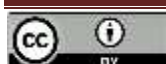
Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Disarankan agar Relasi Coffe Pematang siantar lebih meningkatkan lagi Kualitas Produk agar coffee tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga Relasi Coffee dapat lebih di kenal oleh masyarakat khususnya Generasi Z.
- Untuk peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan memiliki tema berkenaan dengan Desain Interior dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan . Dengan menambahkan indikator yang berbeda serta didukung oleh teori atau penelitian terbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, H., & Mulyono, J. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Varian Produk, Pelayanan, Promosi Dan Interior Cafe Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Sawerandah Lippo Cikarang Bekasi. Jurnal Mirai Management, 8(2), 76–100.



- Konsumen, K., Eicy, D. I., & Surabaya, C. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Desain Interior Terhadap Kepuasan Konsumen di Eicy Café Surabaya Rani Yulia Zogara, Fedianty Augustinah, Dian Ferriswara. 215–230.
- Monica, F., Tulistyantoro, L., & Mulyono, H. (2022). Analisa Peran Desain Interior Dalam Menunjang Minat Pengunjung Untuk Revisit Kafe Redback dan Common Grounds Surabaya. *Jurnal Pengetahuan & Perancangan Desain Interior* |, 10(2), 106–118.
- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11.
<https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>
- Permata Sari, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Harga Kompetitif, Lokasi (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 524–533.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.463>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283.
<https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Guru Smp. *Jurnal Ulul Albab*, 23(1), 15.
<https://doi.org/10.31764/jua.v23i1.658>
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2019). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan Jasman Saripuddin Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Rina Handayani Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2(1), 420–429.
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Zebua, E. S. A., Telaumbanua, E., & Lahagu, A. (2022). Pengaruh Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Up3 Nias. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1417–1435

