



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atmosfir Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat

Firman Abdul Rahman¹, Doni Dirgantara Asikin²

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim, Bandung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received August 27, 2023

Revised August 27, 2023

Accepted August 31, 2023

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Atmosfir Kantor,
Kepuasan Masyarakat

Keywords:

Service Quality,
Office Atmosphere,
Community Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelayanan Kantor Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh kualitas pelayanan dan atmosfer kantor terhadap kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun simultan pada pelayanan Kantor Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode asosiatif. Penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah individu yaitu masyarakat yang sudah berkunjung ke Kantor Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 66 responden. Metode *Probability Sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Metode analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan pada variabel eksogen (kualitas pelayanan dan atmosfer kantor) terhadap variabel endogen (kepuasan masyarakat). Implikasi dari penelitian ini bahwa petugas diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari kecepatan layanan dengan sistem yang lebih efektif dan efisien, melengkapi dan memperbaharui atmosfer kantor menjadi lebih variatif untuk memikat masyarakat, dan meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memenuhi aspek-aspek yang dapat memberikan pengalaman yang baik kepada masyarakat seperti menjamin kualitas pelayanan dan atmosfer kantor yang nyaman dan mengesankan.

ABSTRACT

This research was conducted at the service of the Cipatik Village Office, Cihampelas District, West Bandung Regency. The purpose of this study was to find out how much the influence of service quality and office atmosphere contributes to community satisfaction both partially and simultaneously at Cipatik Village Office services, Cihampelas District, West Bandung Regency. The research method used in this research is descriptive method and associative method. In this research, the unit of analysis is the individual, namely the community who have visited the Cipatik Village Office, Cihampelas District, West Bandung Regency. The sample in this study amounted to 66 respondents. Probability Sampling method is a sampling technique used in this study. The analytical method uses multiple linear regression analysis. The research instrument used a questionnaire and tested the validity and reliability. Based on the results of the study, it shows that there is an influence both partially and simultaneously on exogenous variables (service quality and office atmosphere) on endogenous variables (community satisfaction). The implication of this research is that officers are expected to be able to improve the quality of service, especially from the speed of service with a more effective and efficient system, complete and update the office

atmosphere to be more varied to attract people, and increase community satisfaction by fulfilling aspects that can provide a good experience to the community such as guaranteeing the quality of service and a comfortable and impressive office atmosphere

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Firman Abdul Rahman
Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim
Bandung, Indonesia
Email: firmanabdul96@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, pengembangan pelayanan dan atmosfer yang baik menjadi faktor kunci dalam membangun hubungan positif dengan pelanggan. Di tengah upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan lingkungan yang nyaman, sektor layanan masyarakat juga berperan penting dalam menjaga kepuasan masyarakat sebagai konsumen jasa publik. Fenomena ini tidak terkecuali dalam konteks Desa Cipatik, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Studi ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan atmosfer kantor terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cipatik, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dalam meningkatkan kualitas layanan publik [1].

Kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam membangun interaksi yang positif antara penyedia layanan dan konsumen. Dalam konteks layanan publik di desa, aspek ini menjadi krusial karena masyarakat merupakan pemegang hak untuk menerima pelayanan yang baik. Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat [2]. Selain itu, atmosfer kantor juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Desain dan tata letak kantor, suasana, serta keramahan staf dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Atmosfer kantor yang nyaman dan ramah dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan [3].

Studi ini mengambil fokus pada Desa Cipatik, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat, sebagai studi kasus yang relevan untuk memahami bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan atmosfer kantor terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks desa, layanan publik yang baik sangat penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat dan pembangunan lokal. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan yang mulia dalam memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan layanan di desa ini [4].

Melalui kerangka konsep yang menghubungkan kualitas pelayanan dan atmosfer kantor dengan kepuasan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih jelas tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen layanan publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pemerintah desa dan pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi

layanan publik di tingkat lokal [5]. Namun, penting untuk mencatat bahwa dalam upaya mengukur kepuasan masyarakat, terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Faktor-faktor seperti ekspektasi individu, persepsi yang dapat bervariasi, dan faktor eksternal lainnya dapat memengaruhi bagaimana masyarakat mengevaluasi kualitas pelayanan dan atmosfir kantor [6].

Selain itu, dalam konteks desa, terdapat pula aspek-aspek khusus yang perlu dipertimbangkan. Karakteristik masyarakat desa, tingkat aksesibilitas terhadap layanan, dan dinamika sosial di desa juga dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik [7]. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, studi ini memiliki tujuan yang lebih luas dalam memahami hubungan yang rumit antara kualitas pelayanan, atmosfir kantor, dan kepuasan masyarakat di Desa Cipatik. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan sumbangan konstruktif dalam mengembangkan layanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tingkat desa [8].

Pada akhirnya, dengan menerapkan metodologi yang cermat, analisis statistik yang tepat, dan interpretasi yang hati-hati, studi ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan dan atmosfir kantor berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cipatik, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Dengan demikian, diharapkan studi ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pemerintah desa dan pihak terkait dalam upaya meningkatkan layanan publik dan kualitas hidup masyarakat desa secara keseluruhan.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan dan atmosfir kantor terhadap kepuasan masyarakat Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian, maka penelitian ini bersifat deskriptif dan analisis asosiatif. Dalam penelitian ini responden yang diambil adalah masyarakat di Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat, sedangkan prosedur yang digunakan yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 karakteristik, yaitu:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin
2. Berdasarkan Usia
3. Berdasarkan Pendidikan
4. Berdasarkan Pekerjaan

Untuk ukuran sampel yang digunakan adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot 0,1^2}$$
$$= 66$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 66 responden melalui penyebaran kuesioner, responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke kantor Desa Cipatik. Berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden dibagi menjadi dua kelompok seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	28	45%
2	Perempuan	36	55%
Total		66	100%

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden yang ditinjau dari jenis kelamin, menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 36 orang (55%) dan sisanya adalah laki-laki dengan jumlah 28 orang (45%). Sedangkan yang usia, karakteristik responden dibagi menjadi empat kelompok seperti pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	16 – 25 Tahun	3	5%
2	26 – 35 Tahun	22	34%
3	36 – 50 Tahun	29	42%
4	>50 Tahun	12	19%
Total		66	100%

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden yang ditinjau dari usia, menunjukkan bahwa responden yang berusia 16 - 25 tahun berjumlah 3 orang (5%), responden yang berusia 26 - 35 tahun berjumlah 22 orang (34%), responden yang berusia 36 - 50 tahun berjumlah 29 orang (42%), dan responden yang berusia > 50 tahun berjumlah 12 orang (19%). Hal ini menunjukkan bahwa responden berdasarkan usia pada penelitian ini didominasi oleh masyarakat yang berusia 36 - 50 tahun. Berikutnya Berdasarkan pendidikan, karakteristik responden dibagi menjadi empat kelompok seperti pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD / SMP	7	11%
2	SMA / SMK	47	71%
3	Paket A/B/C	4	6%
4	Perguruan Tinggi	8	12%
Total		66	100%

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden yang ditinjau dari pendidikan terakhir responden, menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan dari lulusan SD /SMP sebanyak 7 orang (11%), responden yang berpendidikan lulusan SMA / SMK sebanyak 47 orang (71%), responden yang berpendidikan dari lulusan Paket A/B/C sebanyak 4 orang (6%), responden dari lulusan Perguruan Tinggi sebanyak 8 orang (12%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berpendidikan lulusan dari SMA / SMK. Dan yang terakhir berdasarkan pekerjaan, karakteristik responden dibagi menjadi enam kelompok seperti pada tabel berikut :

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase
1	Buruh Harian Lepas	17	27%
2	Karyawan Swasta	8	12%
3	Ibu Rumah Tangga	30	47%
4	Wiraswasta	2	1%
5	Pelajar/Mahasiswa	1	1%
6	Lainnya	8	12%
Total		66	100%

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, menunjukkan bahwa buruh harian lepas sebanyak 17 orang (27%), responden karyawan swasta sebanyak 8 orang (12%), responden ibu rumah tangga sebanyak 30 orang (47%), responden wiraswasta sebanyak 2 orang (1%), responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1 orang (1%), sedangkan responden pekerjaan lainnya lebih sebanyak 8 orang (12%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh masyarakat yang pekerjaannya ibu rumah tangga.

3.1 Hasil Uji

Uji validitas dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan (X_1). Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Item Pertanyaan	r hitung	r kritis	Keterangan
$X_{1.1}$	0,886	0,3	Valid
$X_{1.2}$	0,865	0,3	Valid
$X_{1.3}$	0,873	0,3	Valid
$X_{1.4}$	0,884	0,3	Valid
$X_{1.5}$	0,843	0,3	Valid
$X_{1.6}$	0,877	0,3	Valid
$X_{1.7}$	0,903	0,3	Valid
$X_{1.8}$	0,834	0,3	Valid
$X_{1.9}$	0,905	0,3	Valid

X _{1.10}	0,893	0,3	Valid
-------------------	-------	-----	-------

Berdasarkan pada tabel 4.5 diatas dapat dijelaskan bahwa semua nilai *r*hitung berada di atas *r*-kritis yaitu berada di atas 0,3 ini menunjukkan bahwa butir pernyataan pada semua variabel kualitas pelayanan termasuk kategori valid karena diatas nilai *r*-kritis.

Uji validitas dalam penelitian ini terdiri dari atmosfir kantor (X₂). Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Validitas Atmosfir Kantor (X₂)

Item Pertanyaan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> kritis	Keterangan
X2.1	0,695	0,3	Valid
X2.2	0,864	0,3	Valid
X2.3	0,835	0,3	Valid
X2.4	0,837	0,3	Valid
X2.5	0,874	0,3	Valid
X2.6	0,887	0,3	Valid
X2.7	0,904	0,3	Valid
X2.8	0,868	0,3	Valid

Berdasarkan pada tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa semua nilai *r*hitung berada di atas *r*-kritis yaitu berada di atas 0,3 ini menunjukkan bahwa butir pernyataan pada semua variabel atmosfir kantor termasuk kategori valid karena diatas nilai *r*-kritis. Uji validitas dalam penelitian ini terdiri dari kepuasan masyarakat (Y). Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Item Pertanyaan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> kritis	Keterangan
Y ₁	0,644	0,3	Valid
Y ₂	0,897	0,3	Valid
Y ₃	0,902	0,3	Valid
Y ₄	0,853	0,3	Valid
Y ₅	0,912	0,3	Valid
Y ₆	0,845	0,3	Valid
Y ₇	0,888	0,3	Valid
Y ₈	0,857	0,3	Valid
Y ₉	0,870	0,3	Valid
Y ₁₀	0,897	0,3	Valid

Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwa semua nilai *r*hitung berada di atas *r*-kritis yaitu berada di atas 0,3 ini menunjukkan bahwa butir pernyataan pada semua variabel kepuasan masyarakat termasuk kategori valid karena diatas nilai *r*-kritis.

3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada kualitas pelayanan (X₁) ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,974	10

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah $0,974 > 0,8$ artinya berada pada kategori reliabilitas baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel. Sedangkan hasil uji reliabilitas pada Atmosfir Kantor (X_2) ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 9 Uji Reliabilitas Atmosfir Kantor(X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,959	8

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel atmosfir kantor (X_2) adalah $0,959 > 0,8$ artinya berada pada kategori reliabilitas baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas pada kepuasan masyarakat (Y) ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 10 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,969	10

Berdasarkan Tabel 4.10 hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,969 > 0,8$ artinya berada pada kategori reliabilitas baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat dinyatakan reliabel.

3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal. Uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji "*Kolmogorov-Smirnov*". Berdasarkan sampel ini akan diuji hipotesis nol bahwa sampel tersebut berasal dari populasi berdistribusi normal melawan hipotesis tandingan bahwa populasi berdistribusi tidak normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

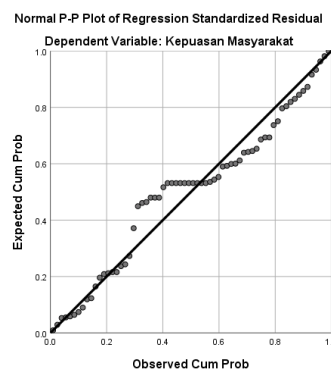
Tabel 11. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		66	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.34811496	
Most Extreme Differences	Absolute	.146	
	Positive	.092	
	Negative	-.146	
Test Statistic		.146	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.109 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.101
		Upper Bound	.117

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa nilai signifikan (Sig) pada tabel *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh dengan angka sebesar 0,109. Menurut ketentuan jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* di atas alpha 0,05 maka data tersebut terdistribusi secara normal. Pengujian secara visual uji normalitas dapat juga dilakukan dengan metode gambar normal *Probability Plots* dalam software IBM SPSS Statistics 26. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Uji Normalitas Data Plots

Pada gambar 4.1 di atas menunjukkan bahwa titik penyebaran data ada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa uji normalitas dengan analisis grafik ini terdistribusi secara normal.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat aspek yang lemah mengenai masyarakat yang kurang mendapatkan pelayanan tepat waktu. Atmosfir kantor termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat aspek yang lemah mengenai tempat parkir yang terbatas sehingga belum menunjang untuk dipergunakan bila banyak masyarakat yang berkunjung. Kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat aspek yang lemah mengenai persyaratan pengurusan yang memberatkan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat dengan sebesar 42,4%. Atmosfir kantor secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat dengan sebesar 50,5%. Kualitas pelayanan dan Atmosfir kantor secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat dengan sebesar 92,9%

REFERENSI

- [1] N. Rahman and E. A. A. Khin, "The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from a Bank in Myanmar," *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, vol. 30, no. 2, pp. 364-383, 2018.
- [2] Y. W. Lestari and A. Afdal, "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) Branch of Padang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, vol. 3, no. 3, pp. 101-111, 2019.
- [3] D. A. Saputri and U. Syafitri, "The Influence of Physical Environment and Service Quality on Customer Satisfaction in Restaurant Business," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 6, no. 1, pp. 19-26, 2020.
- [4] N. Kholidah and A. Fatchan, "The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurants," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 48, no. 1, pp. 45-53, 2017.
- [5] F. Setiawan and D. Puspitasari, "The Influence of Service Quality and Corporate Image on Customer Satisfaction in Food Delivery Services," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 14, no. 2, pp. 143-155, 2020.
- [6] R. S. Dewi and D. Kartini, "The Effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction in Traditional Markets During the Covid-19 Pandemic," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 24, no. 1, pp. 86-96, 2021.
- [7] N. Aini and I. Khoirunnisa, "The Influence of Physical Atmosphere and Employee Behavior on Customer Satisfaction at BPJS Employment Office of Surabaya," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 72, no. 1, pp. 1-9, 2019.
- [8] I. Santosa and A. Pratama, "The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Online Transportation," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 14, no. 2, pp. 131-142, 2020.