



Kualitas Pelayanan Jasa *Wedding Organizer* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di *Voweever Wedding Organizer*, Bali

Ni Wayan Meri Agustini, I Nengah Wirata, Ketut Arjaya

Program Studi Manajemen Konvensi dan Perhelatan, Politeknik Pariwisata Bali Jalan Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua, Kabupaten Badung

e-mail : meriagustini16@gmail.com, wirata@ppb.ac.id

ABSTRACT

The quality of wedding organizer services on the level of customer satisfaction is a business effort in providing services in the world of weddings which is carried out to achieve customer satisfaction. Customers can assess the quality of wedding organizer services to determine the good and bad of the wedding organizer's business. By providing the best quality service, it will increase customer satisfaction at the Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali. In this study the author aims to determine the quality of wedding organizer services to the level of customer satisfaction at the Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali. This study uses quantitative descriptive data analysis techniques through a Likert scale approach that uses a questionnaire. The number of samples used in this study were 31 people consisting of all couples who got married in 2019-2021 at the Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali. The results of this study indicate that the quality of wedding organizer services on the level of customer satisfaction at the Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali is good or satisfactory with an average of 4.36. This is because there are several aspects of the service quality dimension that get quite low scores, such as: lack of communication with customers and the lack of options for selecting wedding vendors. So that the Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali is expected to be able to provide better service quality to increase customer satisfaction, so that the Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali is able to achieve the desired goals.

Keywords : *service quality, customer satisfaction*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan jasa wedding organizer terhadap tingkat kepuasan pelanggan merupakan suatu usaha usaha dalam memberikan layanan dalam dunia wedding dimana dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat menilai kualitas pelayanan wedding organizer untuk menentukan baik dan buruk usaha wedding organizer tersebut. Dengan memberikan kualitas pelayanan sebaik-baiknya maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali. Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa wedding organizer terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Voweever Wedding

Organizer Denpasar Bali. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif melalui pendekatan skala likert yang menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 31 orang yang terdiri dari seluruh pasangan yang melakukan pernikahan di tahun 2019 – 2021 di Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa wedding organizer terhadap tingkat kepuasan pelanggan Di Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali adalah baik atau memuaskan dengan rata-rata sebesar 4,36. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa aspek pada dimensi kualitas pelayanan yang memperoleh nilai cukup rendah seperti: kurangnya komunikasi dengan pelanggan serta kurangnya opsi pemilihan vendor-vendor pernikahan. Sehingga Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga Voweever Wedding Organizer Denpasar Bali mampu mencapai tujuan yang diinginkan.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*

1. PENDAHULUAN

Maraknya pembangunan *wedding venue*, hotel dan *villa* yang menyediakan fasilitas pernikahan merupakan salah satu bukti pesatnya perkembangan industri pernikahan di Bali. Selain adanya *wedding venue*, adanya *wedding organizer* profesional juga merupakan sarana pendukung yang menjadikan Bali sebagai salah satu destinasi pernikahan yang paling digemari di dunia. *Wedding organizer* merupakan sebuah organisasi atau perusahaan yang menawarkan jasa perencanaan segala hal yang berkaitan dengan pernikahan seperti tanggal pernikahan, penentuan *vendor*, gladi bersih, mengorganisir pesta pernikahan hingga eksekusi, dan mengelola nominal uang yang harus dikeluarkan calon mempelai untuk pesta.

Salah satu *wedding organizer* di Bali yang berdiri sejak tahun 2019 namun telah dipercaya untuk menangani acara pernikahan dari tamu domestik maupun internasional adalah Voweever Wedding Organizer. Pada awal dibukanya Voweever Wedding Organizer Bali telah mendapatkan 5 *wedding* dalam kurun waktu 6 bulan dan tahun 2020 meningkat menjadi 9 *wedding* dalam setahun. Pada tahun 2021 Voweever Wedding Organizer memiliki 17 *wedding* dalam setahunnya yang dapat dilihat pada Grafik 1.1 berikut ini.

Grafik 1.1

Jumlah Pelaksanaan Pernikahan di Vowever Wedding Organizer Tahun 2019 - 2021



Sumber: Vowever Wedding Organizer, 2022

Seiring dengan meningkatnya angka pernikahan yang terlaksana setiap tahunnya akan tetapi masih terdapat beberapa komentar negatif yang diberikan oleh beberapa pengantin tentang pelaksanaan acara yang dilakukan oleh Vowever Wedding Organizer yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1
Keluhan Pengantin Mengenai Pelayanan

No	Deskripsi
1	Responsitas yang diberikan kepada pengantin terbilang lambat.
2	Kurangnya pengalaman dari tim yang terjun pada saat pernikahan berlangsung.
3	Kurang menunjukkan rasa empati terutama disaat pengantin wanita merasa tegang.
4	Kurangnya tim untuk mengatur acara di pernikahan.
5	Kurangnya responsivitas dari tim terhadap

pelanggan. Sumber: Vowever Wedding Organizer, 2022

Tabel 1.1 memberikan gambaran mengenai beberapa keluhan yang diterima oleh Vowever Wedding Organizer diantaranya adalah tim yang membantu pelaksanaan pernikahan pada hari H merupakan karyawan yang masih terbilang belum lama bekerja di Vowever Wedding Organizer sehingga responsitas yang diberikan kepada pengantin terbilang kurang baik.

Pada dasarnya pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dirasakan memiliki hubungan yang erat yang dapat mempengaruhi kepuasan, dengan pelayanan yang baik pelanggan atau konsumen akan merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan. Temuan penelitian terdahulu dari Kristanto (2016) membuktikan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan Hadi (2021), Sirojudin,dkk (2021), Papatungan,dkk (2021)

menyatakan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan persaingan bisnis *wedding organizer* di Bali semakin ketat sehingga pelaku bisnis harus fokus pada pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan. Guna mengukur kualitas pelayanan, terdapat lima aspek yang perlu diperhatikan. Lima aspek tersebut meliputi bukti fisik atau peralatan (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Bukti fisik atau peralatan (*tangibility*) yang digunakan, oleh Vowever Wedding Organizer berupa berbagai peralatan profesional yang menunjang proses komunikasi dan eksekusi acara dengan baik. Seperti penggunaan alat komunikasi seperti *walkie-talkie*, penggunaan vendor dengan peralatan yang berkualitas baik, peralatan video dan foto yang canggih, serta pilihan dekorasi yang beragam dan mengikuti perkembangan jaman.

Selanjutnya, keandalan (*reliability*) dari Vowever Wedding Organizer dapat dilihat dari awal mula perencanaan pernikahan yang di sesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pelanggan. Dalam hal layanan *wedding organizer*, pelayanan yang andal adalah ketika layanan yang diberikan sesuai dengan janji yang diberikan sejak awal. Melakukan perhitungan anggaran secara akurat, penyelesaian masalah yang baik yang disesuaikan dengan kondisi tertentu, dan mampu mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang kemungkinan terjadi ketika penyelenggaraan acara.

Selain keandalan, jaminan (*assurance*) merupakan indikator penting kualitas layanan yang dapat diartikan sebagai kompetensi, pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk mendapatkan rasa kepercayaan pelanggan. Hal tersebut dapat diberikan kepada para pelanggan melalui tenaga profesional dan berpengalaman yang dipekerjakan oleh Vowever Wedding Organizer. Segala kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan secara akurat, komunikasi yang transparan antara Vowever Wedding Organizer dengan para *vendor*, rincian anggaran yang masuk akal dan tidak lebih-lebihkan, membuat klien percaya akan layanan yang diberikan oleh Vowever Wedding Organizer.

Dimensi kualitas layanan selanjutnya adalah daya tanggap (*responsiveness*) yang berarti kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu karyawan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Karyawan Vowever Wedding Organizer mampu memberikan layanan yang dibutuhkan dalam waktu yang cepat tanpa kesalahan.

Dimensi kualitas layanan terakhir yaitu empati (*empathy*) yang dapat diartikan sebagai perhatian, pengertian, keramahan dan melayani kebutuhan pelanggan secara individual. Karyawan Vowever Wedding Organizer memahami kebutuhan pelanggan dan permasalahan-permasalahan yang dialami sehingga dapat memberikan solusi yang tepat dan sesuai dengan perasaan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa nyaman ketika mempersiapkan pernikahan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang merupakan teknik analisis dengan memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna dibandingkan dengan sekedar angka-angka. Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer diperoleh dari jumlah pelaksanaan wedding yang di Vowever Wedding Organizer Denpasar Bali dan hasil wawancara dengan Bapak Anthony Widita selaku *owner* Vowever Wedding Organizer Denpasar Bali. . Sumber data lainnya di peroleh dari data sekunder seperti angka pelaksanaan *wedding* di Vowever Wedding Organizer Denpasar Bali dan jumlah pengguna jasa di Vowever Wedding Organizer Denpasar Bali.

Program yang akan dipakai untuk mengolah data adalah SPSS versi 23. Dalam mengolah serta interpretasikan data kuesioner maka digunakan skala Likert sebagai cara untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:93). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara populasi dan sampel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasangan yang melakukan pernikahan di tahun 2019 - 2021. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan teknik populasi atau sensus dengan jumlah sampel sebanyak 31 orang yang terdiri dari jumlah pelanggan yang telah menggunakan jasa wedding organizer di Vowever Wedding Organizer Denpasar Bali.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data

Untuk menggambarkan perolehan kualitas pelayanan jasa *wedding organizer* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Vowever Wedding Organizer Denpasar Bali berdasarkan penelitian mengenai karakteristik responden yang diperoleh berdasarkan data hasil kuesioner. Adapun gambaran tentang responden diambil dari populasi sebanyak 31 (tiga puluh satu) responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa responden yang menjadi pelanggan dari Vowever Wedding Organizer memiliki jenis kelamin laki – laki sebanyak 16 orang (51.6%) dan sisanya wanita sebanyak 15 orang (48.4%). Berdasarkan usia diketahui bahwa responden berdasarkan usia diketahui bahwa sebanyak 13 orang (41.9%) merupakan pasangan yang masih berada pada rentang usia 21 – 30 orang, 13 orang (41.9%) lainnya berusia pada rentang 30 – 40 tahun dan sisanya 5 orang (16.2%) berada pada rentang usia 40 – 50 tahun. Berdasarkan sumber informasi diketahui bahwa responden dalam penelitian ini juga dibedakan berdasarkan cara mereka mengetahui Vowever Wedding Organizer. Diketahui bahwa 8 orang (25.8%) mengetahui tentang pelayanan yang ditawarkan oleh Vowever Wedding Organizer dari media sosial, 6 orang (19.3%) mengetahui tentang pelayanan yang ditawarkan oleh Vowever Wedding Organizer dari keluarga, 7 orang (22.5%) mengetahui tentang pelayanan yang ditawarkan oleh Vowever Wedding Organizer dari platform *bridestory* dan sisanya sebanyak 10 orang (32.4%) mengetahui tentang pelayanan yang ditawarkan oleh Vowever Wedding Organizer dari pameran pernikahan

yang pernah didatangi oleh pelanggan yang akhirnya menjadi tertarik menggunakan jasa Vowever Wedding Organizer untuk pernikahan mereka.

3.2. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kenampakan fisik diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,35. Dengan skor rata-rata jawaban tertinggi responden sebesar 4,45.

Tabel 3.1
Penilaian Responden Mengenai Kenampakan Fisik

No	Indikator	Skala			Total Skor	Rata-rata Skor
		3 (N)	4 (S)	5 (SS)		
		Skor	Skor	Skor		
1	Vowever Wedding Organizer memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan	15	44	75	134	4.32
2	Pelayanan yang diberikan Vowever Wedding Organizer sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya	15	40	80	135	4.35
3	Layanan jasa Vowever Wedding Organizer memiliki fasilitas pendukung lengkap	18	36	80	134	4.32
4	Layanan jasa Vowever Wedding Organizer memiliki vendor-vendor terbaik	18	40	75	133	4.29
5	Vowever Wedding Organizer memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan	18	40	80	138	4.45
Total					674	21.74
Rata - rata					134.8	4.35

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terhadap pertanyaan tentang reliabilitas diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,38. Dengan skor rata-rata tertinggi responden sebesar 4,48 dengan indikator *marketing*, konsultan maupun *crew* saat acara memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat menunjukkan bahwa reliabilitas yang dimiliki oleh Vowever Wedding Organizer secara keseluruhan dalam kondisi yang baik. Keseluruhan informasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut ini.

Tabel 3.2
Penilaian Responden Mengenai Reliabilitas

No	Indikator	Skala			Total Skor	Rata-rata Skor
		3 (N)	4 (S)	5 (SS)		
		Skor	Skor	Skor		
1	Konsultan peka dalam menanggapi dan mengatasi keresauan konsumen menjelang hari pernikahan	12	40	85	137	4.42
2	Konsultan peka dalam menanggapi permintaan konsumen	12	48	75	135	4.35
3	Marketing, konsultan maupun crew saat acara peka dalam menanggapi dan mengatasi keluhan konsumen	9	48	80	137	4.42
4	Marketing, konsultan maupun crew saat acara memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	9	40	90	139	4.48
5	Marketing, konsultan maupun crew memiliki kehandalan komunikasi dan pelayanan jasa yang baik	18	44	70	132	4.26
Total					680	21.94
Rata - rata					136	4.38

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden pada Tabel 4.8 mengenai pertanyaan tentang responsivitas diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4.33. Dengan skor rata-rata tertinggi responden sebesar 4,42 dengan indikator konsultan segera memberikan info terkait promo yang diberikan perusahaan menunjukkan bahwa responsivitas yang dimiliki oleh Vowever Wedding Organizer secara keseluruhan dalam kondisi yang baik. Keseluruhan informasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut ini.

Tabel 3.3
Penilaian Responden Mengenai Responsivitas

No	Indikator	Skala			Total Skor	Rata-rata Skor
		3 (N)	4 (S)	5 (SS)		
		Skor	Skor	Skor		
1	<i>Marketing, konsultan maupun crew cepat menanggapi keluhan pelanggan</i>	18	40	75	133	4.29
2	<i>Marketing, konsultan maupun crew cepat menanggapi kebutuhan pelanggan</i>	21	40	70	131	4.23
3	<i>Marketing, konsultan maupun crew membantu selama proses pernikahan berlangsung</i>	12	44	80	136	4.39
4	<i>Marketing, konsultan maupun crew cepat mencarikan solusi ketika menemui kendala</i>	12	52	70	134	4.32
5	<i>Konsultan segera memberikan info terkait promo yang diberikan perusahaan</i>	12	40	85	137	4.42
Total					671	21.65
Rata - rata					134.2	4.33

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kesopanan diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4.31. Dengan skor rata-rata tertinggi responden sebesar 4,35 dengan indikator *marketing*, konsultan maupun *crew* bersikap sangat sopan menunjukkan bahwa kesopanan yang dimiliki oleh Vowever Wedding Organizer secara keseluruhan dalam kondisi yang baik. Keseluruhan informasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut ini.

Tabel 3.4
Penilaian Responden Mengenai Kesopanan

No	Indikator	Skala			Total Skor	Rata-rata Skor
		3 (N)	4 (S)	5 (SS)		
		Skor	Skor	Skor		
1	Marketing, konsultan maupun crew bersikap sangat sopan	15	40	80	135	4.35
2	Marketing, konsultan maupun crew bersikap ramah	18	44	70	132	4.26
3	Marketing, konsultan maupun crew memberikan pelayanan yang jujur	15	44	75	134	4.32
4	Marketing, konsultan maupun crew memberikan pelayanan yang menyenangkan	18	32	85	135	4.35
5	Marketing, konsultan maupun crew memberikan perasaan aman	12	56	65	133	4.29
Total					669	21.58
Rata - rata					133.8	4.31

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terhadap pertanyaan tentang akses diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4.34. Dengan skor rata-rata tertinggi responden sebesar 4,39 dengan indikator Vowever Wedding Organizer memberikan konsep yang sesuai dengan yang dibutuhkan calon mempelai menunjukkan bahwa akses yang dimiliki oleh Vowever Wedding Organizer secara keseluruhan dalam kondisi yang baik. Keseluruhan informasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut ini.

Tabel 3.5
Penilaian Responden Mengenai Akses

No	Indikator	Skala			Total Skor	Rata-rata Skor
		3 (N)	4 (S)	5 (SS)		
		Skor	Skor	Skor		
1	Vowever Wedding Organizer memberikan konsep yang sesuai dengan yang dibutuhkan calon mempelai	12	44	80	136	4.39
2	Crew Vowever Wedding Organizer memberikan penampilan yang menunjang acara pernikahan	15	36	85	136	4.39

3	Vowever Wedding Organizer menggunakan peralatan yang memadai dalam melaksanakan acara	15	44	75	134	4.32
4	Vowever Wedding Organizer memberikan tanggung jawab dan jaminan jika ada kesalahan dalam pelayanan acara maupun sebelum acara	18	44	70	132	4.26
5	Vowever Wedding Organizer memberikan kontrak kerja yang menguntungkan kedua belah pihak	18	32	85	135	4.35
Total					673	21.71
Rata - rata					134.6	4.34

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2022

3.3. Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan jasa Vowever Wedding Organizer diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4.36. Dengan skor rata-rata tertinggi responden sebesar 4,39 dengan indikator saya merasakan efisiensi waktu dan biaya ketika membicarakan pernikahan dengan Vowever Wedding Organizer menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan yang pernah menggunakan jasa Vowever Wedding Organizer merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan oleh Vowever Wedding Organizer. Keseluruhan informasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut ini.

Tabel 3.6
Penilaian Responden Mengenai Kepuasan

No	Indikator	Skala			Total Skor	Rata-rata Skor
		3 (N)	4 (S)	5 (SS)		
		Skor	Skor	Skor		
1	Vowever Wedding Organizer memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	12	48	75	135	4.35
2	Vowever Wedding Organizer mewujudkan acara pernikahan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan	9	36	95	140	4.52
3	Saya merasa senang melibatkan Vowever Wedding Organizer dalam pernikahan saya	12	52	70	134	4.32

4	<u>Saya merasakan efisiensi waktu dan biaya ketika merencanakan pernikahan dengan Vowever Wedding Organizer</u>	15	36	85	136	4.39
5	<u>Saya sangat terbantu dalam memilih vendor yang sesuai dengan konsep pernikahan yang saya inginkan</u>	18	48	65	131	4.23
Total					676	21.81
Rata - rata					135.2	4.36

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2022

4. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan jasa *wedding organizer* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Vowever Wedding Organizer Denpasar Bali dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik (*tangible*) mendapatkan skor rata-rata sebanyak 4,35, keandalan (*reliability*) mendapatkan skor rata-rata sebanyak 4,38, daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan skor rata-rata sebanyak 4,33, kesopanan (*courtesy*) mendapatkan skor rata-rata sebanyak 4,31, Akses (*access*) mendapatkan skor rata-rata sebanyak 4,34, dan kepuasan pelanggan mendapatkan skor rata-rata sebanyak 4,36. Dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan jasa wedding organizer terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Vowever Wedding Organizer Denpasar Bali adalah baik dengan indeks kepuasan pelanggan sebesar 4,36.

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk Vowever Wedding Organizer hendaklah lebih mempelajari dan memahami kualitas pelayanan, mampu berkomunikasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan pernikahan lebih baik sehingga pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi dan memahami apa yang disampaikan, menanggapi kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat dan dapat memenuhi tanggung jawab yang diberikan oleh pelanggan dengan baik sehingga pelanggan dapat mempercayai Vowever Wedding Organizer karena telah memenuhi tanggung jawabnya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 319–329. <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i3.236>
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kristanto, J. ordelia. (2016). *pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di cafe one eighteenth coffee*. 1, 6–8. <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>.
- Sirojudin,dkk.2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*.Vol.01.No.01

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy Dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Yolandari, Ni Luh Dian dan Kusumadewi, Ni Made Wulandari.2018. Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang Secara Online Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Situs Online Berrybenka.com). *E-Jurnal Manajemen*