

STRATEGI KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN *LISA COSTUME*

Michelle Tan¹ & Nastasya Cindy Hidajat²

¹Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: michelle.125220108@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: natasyah@fe.untar.ac.id

ABSTRACT

The development of service businesses is increasing rapidly in the modern era, so business competition is getting tighter. Companies need to innovate by providing quality products at affordable and innovative prices according to market needs to attract customers. Customer decisions in ordering costumes are influenced by the quality of the products and services provided. Both of these play an important role in the success of a service business, attracting new customers, retaining them, and creating a competitive advantage. Customer satisfaction is the key to business success, because consumers will return if they are satisfied with the products and services offered. Costume rentals, such as Lisa Costume, are an interesting entrepreneurial project by providing various adult and children's costume themes for various events, such as fashion shows, art performances and other events. The method used is consultation, so that this PKM can run optimally and in a structured manner. Lisa Costume develops new products that follow trends, such as batik clothes and traditional clothes with a modern feel, recycled clothes, character costumes according to film developments, and various other costume innovations. The results of this PKM have an impact on increasing revenue, customer repeat orders, and better customer ratings. Creative and innovative marketing strategies, through Instagram and brochures, expand market share, increase customer satisfaction, retain old customers and attract the attention of new customers. Thus, it is hoped that the results of this research can provide recommendations for Lisa Costume in improving the quality of products and services to attract more customers.

Keywords: Business Development and Strategy, Product and Service Quality, Customer Satisfaction, Lisa Costume

ABSTRAK

Perkembangan bisnis jasa meningkat pesat di era modern, sehingga persaingan bisnis semakin ketat. Perusahaan perlu berinovasi dengan menyediakan produk berkualitas dengan harga terjangkau dan inovatif sesuai kebutuhan pasar untuk menarik pelanggan. Keputusan pelanggan dalam memesan kostum dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan yang diberikan. Kedua hal ini memainkan peran penting dalam kesuksesan bisnis jasa, menarik pelanggan baru, mempertahankan, dan menciptakan keunggulan kompetitif. Kepuasan pelanggan adalah kunci kesuksesan bisnis, karena konsumen akan kembali jika puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan. Rental kostum, seperti Lisa Costume, menjadi proyek kewirausahaan yang menarik dengan menyediakan berbagai tema kostum dewasa dan anak-anak untuk berbagai acara, seperti lomba peragaan busana, pentas seni, dan acara lainnya. Metode yang dilakukan adalah konsultasi, sehingga PKM ini bisa berjalan dengan optimal dan terstruktur. Lisa Costume mengembangkan produk baru yang mengikuti tren, seperti baju batik dan baju adat dengan nuansa modern, baju daur ulang, kostum karakter sesuai perkembangan film, dan berbagai inovasi kostum lainnya. Hasil dari PKM ini berdampak pada peningkatan pendapatan, *customer repeat order*, dan penilaian pelanggan yang semakin baik. Strategi pemasaran yang kreatif dan inovatif, melalui Instagram dan brosur memperluas pangsa pasar, meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan pelanggan lama, dan menarik perhatian pelanggan baru. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Lisa Costume dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk menarik lebih banyak pelanggan.

Kata kunci: Perkembangan Bisnis dan Strategi, Kualitas Produk dan Layanan, Kepuasan Pelanggan, Lisa Costume

1. PENDAHULUAN

Pada era modern ini, perkembangan bisnis jasa meningkat pesat dan tentunya persaingan bisnis juga akan semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat, perusahaan perlu mencari inovasi untuk bertahan dan berkembang. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator kunci keberhasilan suatu usaha, karena pelanggan yang puas cenderung akan kembali dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang muncul sebagai hasil dari penilaian terhadap

pengalaman penggunaan produk atau jasa. Ia menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dialami saat menggunakan produk atau layanan. Perubahan perilaku konsumen yang semakin kritis dan selektif dalam memilih produk dan layanan menuntut perusahaan untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas produk merujuk pada seberapa baik produk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas produk yang baik dapat meningkatkan persepsi positif terhadap *brand*, sementara layanan yang responsif dan ramah dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Keputusan konsumen dalam memesan kostum dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan. Kualitas produk dan layanan memiliki peran penting bagi kesuksesan bisnis jasa, sebagai strategi untuk menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan, menghindari kehilangan pelanggan, dan menciptakan keunggulan kompetitif. Jika produk dan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas produk dan layanan akan dianggap baik dan memuaskan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan konsumen menjadi prioritas utama untuk mencapai tujuan usaha yang efektif. Senang dan puas adalah kunci agar konsumen kembali dan merekomendasikan produk.

Berbicara mengenai perkembangan dan strategi usaha pada industri jasa, tentunya banyak sekali proyek kewirausahaan yang bisa dikembangkan. Salah satu contohnya adalah *Lisa Costume*, merupakan jenis usaha yang menyediakan jasa penyewaan kostum yang berdiri dari bulan Juli tahun 2014. Dalam usaha rental kostum, kualitas kostum yang ditawarkan serta pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan tentunya mengharapkan kostum yang sesuai dengan harapan mereka serta pelayanan yang cepat dan efisien. Kualitas produk mencakup berbagai aspek seperti desain, bahan, kebersihan, serta keawetan kostum. Kostum yang berkualitas tinggi tidak hanya menarik secara visual tetapi juga nyaman digunakan oleh pelanggan. Di sisi lain, kualitas layanan mencakup interaksi antara staf dan pelanggan selama proses penyewaan kostum. Layanan yang baik meliputi sikap ramah, responsif terhadap pertanyaan dan keluhan, serta efisiensi dalam proses penyewaan. Dalam industri rental kostum, pengalaman positif dalam berinteraksi dengan staf dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan untuk kembali menyewa atau merekomendasikan usaha tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan harus menjadi prioritas bagi *Lisa Costume* agar dapat bersaing di pasar.

Pada tahun 2024 sejak penulis mengikuti MBKM kewirausahaan ini, *Lisa Costume* semakin memberikan berbagai inovasi produk, pelayanan, dan harga berkualitas dalam menyediakan jasa penyewaan, pembuatan, konsultasi, dan pengiriman kostum sesuai kebutuhan pelanggan. Kualitas produk dan layanan yang disediakan oleh *Lisa Costume* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan memperkuat performa bisnis perusahaan dalam menghadapi persaingan industri yang kompetitif. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan serta merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kedua aspek tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi penulis untuk mengembangkan usaha *Lisa Costume* dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta memiliki nilai kontinuitas yang tinggi untuk masa yang akan datang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis tetapi juga manfaat praktis bagi dunia usaha dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan meningkatkan daya saing di pasar.

2. METODE PELAKSANAAN PKM

Produk/Jasa

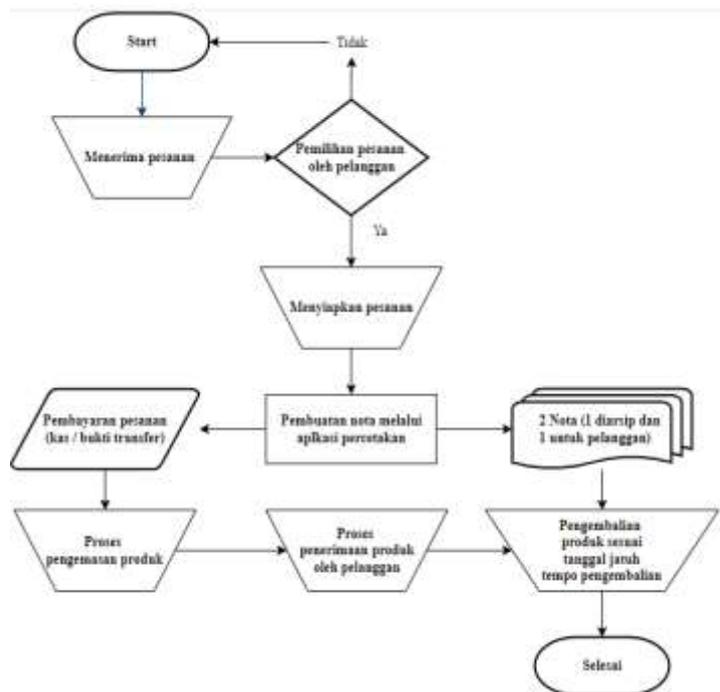
Produk/jasa usaha *Lisa Costume* yaitu usaha industri jasa di bidang rental kostum yang menyewakan berbagai tema kostum, seperti pakaian adat Indonesia, kostum internasional, kostum karnaval, kostum karakter, kostum superhero, kostum princess, kostum profesi, kostum wayang, kostum *pirate*, kostum *Victorian*, kostum *back to 60's*, dan lain-lain.

Proses Usaha

Proses usaha jasa penyewaan kostum pada *Lisa Costume* dapat dilihat pada Gambar 1

Gambar 1

Flowchart Proses Usaha Rental Kostum



Lisa Costume merupakan usaha dalam bidang rental kostum, yaitu jasa penyewaan kostum dengan berbagai tema dan usia sesuai kebutuhan pelanggan. Berikut merupakan tahapan proses usaha rental kostum pada *Lisa Costume*:

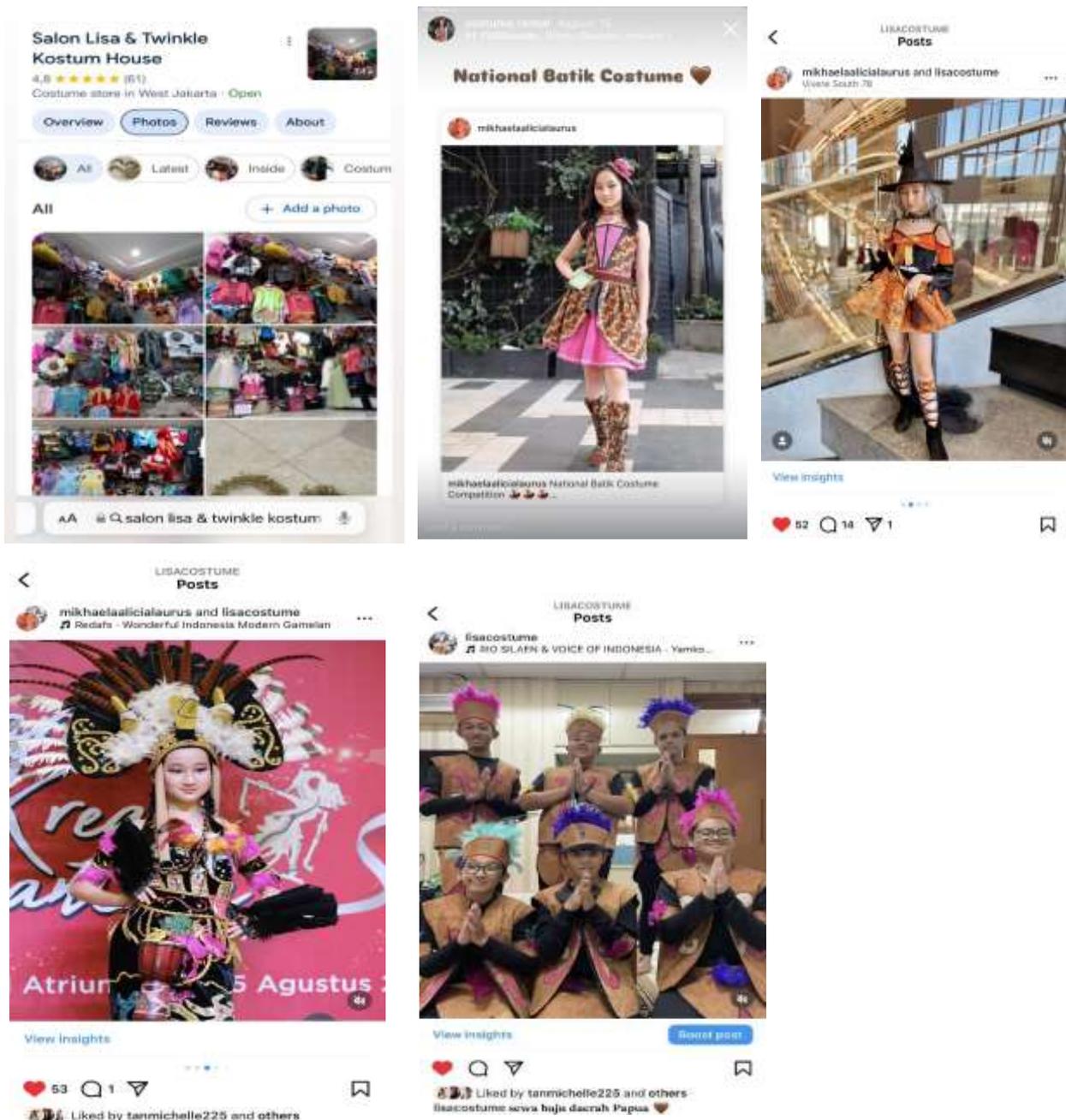
- 1) Menerima pesan dari pelanggan;
- 2) Menyiapkan pesanan;
- 3) Menghitung harga produk yang disewa sesuai pesanan beserta uang jaminan dan membuat nota sebanyak 2 rangkap (satu untuk diarsip dan satu untuk pelanggan);
- 4) Pembayaran pembayaran (kas/bukti transfer);
- 5) Proses pengemasan produk;
- 6) Proses penerimaan produk oleh pelanggan (di *pick-up* langsung); dan
- 7) Pengembalian produk sewa kostum sesuai tanggal jatuh tempo pengembalian.

Penjelasan Flowchart

- 1) Mulai: Titik awal dari proses;
- 2) Menerima Pesan dari Pelanggan: Menerima informasi pesanan dari pelanggan;
- 3) Menyiapkan Pesanan: Memastikan semua item yang dipesan tersedia dan siap untuk diproses;
- 4) Menghitung Harga Produk dan Membuat Nota: Menghitung total biaya sewa, termasuk uang jaminan, dan membuat dua rangkap nota (satu untuk arsip dan satu untuk pelanggan);

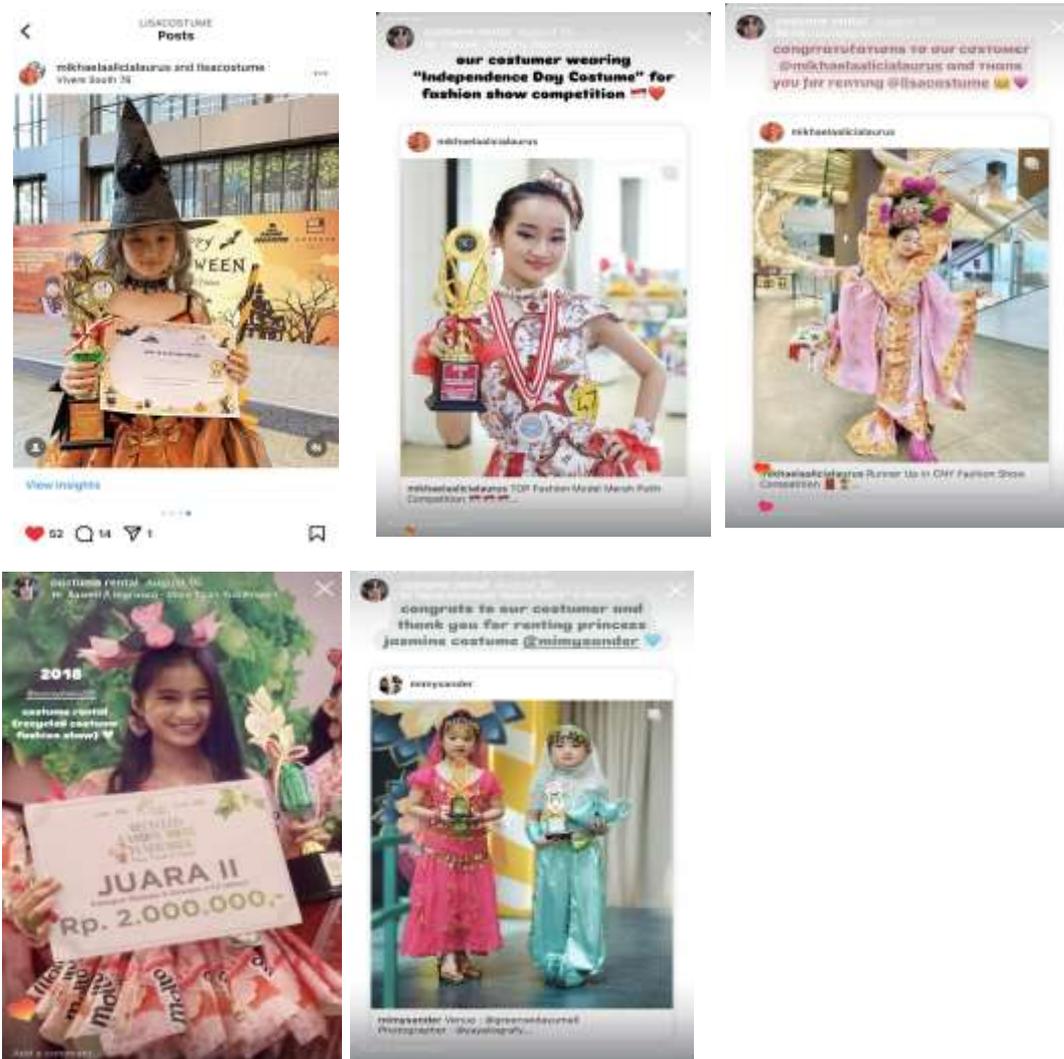
- 5) Pembayaran Pesanan: Memastikan bahwa pembayaran telah diterima, baik melalui kas atau bukti transfer;
- 6) Proses Pengemasan Produk: Mengemas produk yang dipesan dengan baik untuk pengambilan;
- 7) Proses penerimaan produk oleh pelanggan (di *pick-up* langsung): Memberitahukan pelanggan bahwa pesanan siap diambil secara langsung;
- 8) Pengembalian Produk Sewa Kostum: Mengingatkan pelanggan untuk mengembalikan produk sesuai dengan tanggal jatuh tempo pengembalian; dan
- 9) Selesai: Proses selesai setelah pengembalian produk.

Gambar 2
Koleksi Lisa Costume



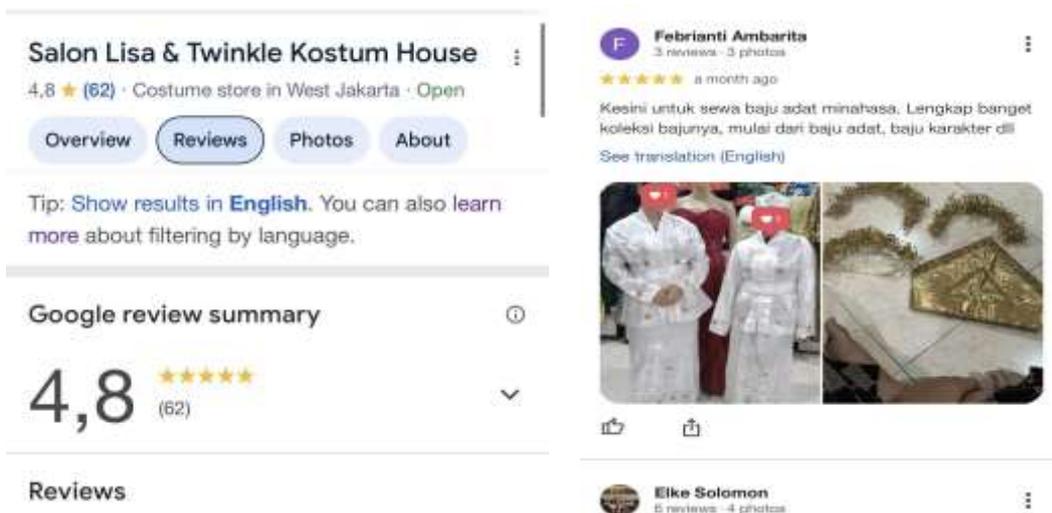
Gambar 3

Penghargaan yang diraih oleh Pelanggan Lisa Costume



Gambar 4

Penilaian / Customer Review



Item / Kategori Barang

Lisa Costume menyewakan pakaian adat untuk dewasa & anak-anak dari seluruh daerah di Indonesia (baju adat Jawa Barat, baju adat Jawa Timur, baju adat Bali, baju adat Betawi, baju adat Kalimantan, baju adat Sulawesi, baju adat Aceh, baju adat Nusa Tenggara Timur, dan seluruh daerah lainnya di Indonesia). Lisa Costume juga menyewakan kostum - kostum wayang seperti kostum Gatotkaca, kostum Srikandi, kostum Punakawan, kostum Rama - Shinta, dll).

Lisa Costume juga menyewakan kostum internasional berbagai negara untuk dewasa dan anak-anak seperti kostum Yunani, kostum Romawi, kostum Inggris, kostum Spanyol, kostum Cowboy, kostum Indian, kostum Australia, kostum Argentina, kostum Belanda, kostum Jepang, kostum China, kostum Mesir, kostum Afrika, kostum Thailand, kostum Arab dan berbagai kostum negara lainnya.

Lisa Costume juga menyewakan kostum *Superhero* dan kostum karakter seperti kostum *Superman*, kostum *Batman*, kostum *Captain America*, kostum *Robin Hood*, kostum *Spiderman*, kostum *Harry Potter*, kostum *pirate*, kostum *Wonder Woman*, kostum *Batgirl*, Kostum *Catwoman*, kostum *Mermaid*, kostum Princess dan berbagai kostum lainnya.

Lisa Costume juga menyediakan berbagai kostum profesi untuk dewasa dan anak-anak seperti kostum pemadam kebakaran, kostum dokter, kostum polisi, kostum tentara, kostum perawat, kostum pramugari, *Chef*, kostum mayoret dan berbagai kostum profesi lainnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kotler (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan persepsi pelanggan, yang merupakan penilaian atas keunggulan pelayanan. Berikut merupakan berbagai komponen yang dipakai untuk menganalisis kualitas layanan: (1) Bukti Fisik, seperti fasilitas fisik dan penampilan pegawai. Kualitas pelayanan dalam bentuk fisik memberikan kepuasan dan membentuk *image* positif bagi pelanggan; (2) Keandalan, memenuhi janji dengan tepat Keandalan menuntut kinerja sesuai harapan tanpa kesalahan; (3) Daya Tanggap, memberikan layanan cepat dan tepat. Daya tanggap menitikberatkan pada pelayanan cepat dan penanganan masalah dengan baik. Keseluruhan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dipertahankan dengan baik; (4) Jaminan, memberikan kepastian dan jaminan atas pelayanan. Lisa Costume bertanggung jawab dan memberikan layanan yang memuaskan, membuat pelanggan merasakan kualitas layanan yang diberikan. (5) Empati, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Empati meliputi kemudahan komunikasi, perhatian pribadi, dan pemahaman kebutuhan pelanggan; (6) Sistem Pengukuran, untuk menjaga kepuasan pelanggan, Lisa Costume menggunakan sistem pengukuran melalui kritik, saran, dan rating pelanggan. Lisa Costume berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian terhadap Lisa Costume, ditemukan bahwa kualitas layanan jasa yang baik melibatkan aspek-aspek tersebut, seperti bukti fisik yang mendukung, keandalan dalam memenuhi janji, daya tanggap yang cepat, jaminan atas layanan yang diberikan, dan empati terhadap kebutuhan pelanggan. Keseluruhan ini menjadi penentu suksesnya pelayanan sebuah usaha, seperti yang terlihat dalam analisis layanan jasa Lisa Costume

Usaha jasa penyewaan kostum ini adalah bentuk kreativitas dan inovatif penulis, mahasiswi, yang sedang mengikuti program MBKM Kewirausahaan. Dalam MBKM kewirausahaan ini, penulis berhasil mengembangkan usaha Lisa Costume menjadi semakin banyak produk baru yang mengikuti trend perkembangan zaman, seperti kostum daur ulang, kostum karakter film, dan sebagainya. MBKM Kewirausahaan ini didasari atas inisiatif penulis untuk meningkatkan strategi kualitas produk dan layanan, juga strategi pemasaran yang semakin kreatif dan inovatif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya produk-produk baru, seperti baju batik dan

baju adat dengan nuansa meriah, baju daur ulang, kostum karakter sesuai perkembangan film yang ada di tengah masyarakat, telah berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan ketika ingin menyewa kostum untuk berbagai acara seperti lomba peragaan busana, acara sekolah, acara kantor, pagelaran busana, pentas seni, dan sebagainya. Sehingga, produk-produk yang semakin berkembang ini membuat kepuasan pelanggan semakin meningkat, karena semakin tersedia berbagai kostum yang lengkap sesuai kategori kostum yang dibutuhkan. Selain itu, dalam usaha rental kostum ini, terdapat strategi bisnis untuk mendukung jalannya usaha, yaitu strategi pemasaran yang dilakukan melalui Instagram dan brosur. Lisa Costume telah menyewakan berbagai tema kostum untuk dewasa dan anak-anak. Kostum-kostum yang tersedia ada berbagai macam tema seperti pakaian adat Indonesia, kostum internasional, kostum karnaval, kostum karakter, kostum superhero, kostum princess, kostum profesi, kostum wayang, kostum pirate, kostum Victorian, kostum back to 60's, dan lain-lain. Usaha berlokasi di Taman Ratu Indah blok EE1 No.6, RT.11/RW.13, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11520, dengan jam operasional 09.00-20.00 WIB.

Berdasarkan hasil dari penilaian pelanggan di *Google Review*, didapatkan bukti nyata bahwa kualitas kostum meliputi desain, bahan, kebersihan, dan keawetan dari produk Lisa Costume sangat sesuai dengan harapan dan minat pelanggan. Produk yang berkualitas tinggi dari Lisa Costume banyak digemari, karena selalu berinovasi untuk menciptakan busana yang semakin meriah dan mengikuti tren, juga bahan kostum yang disewakan sangat nyaman untuk dipakai. Lisa Costume selalu memastikan bahwa bahan yang digunakan dalam pembuatan kostum memenuhi standar kualitas yang diharapkan pelanggan. Sebelum diluncurkan, setiap kostum dalam usaha Lisa Costume selalu diuji untuk memastikan fungsionalitas dan kenyamanan pelanggan. Lisa Costume juga pastinya selalu mengembangkan variasi produk yang menarik untuk memenuhi selera pasar yang beragam dapat meningkatkan daya tarik produk. Di sisi lain, kualitas layanan yang baik pada usaha Lisa Costume juga bisa dibahas dari pelayanan yang ramah, responsif, dan efisien. Dalam melayani pelanggan, karyawan Lisa Costume selalu ramah, memberikan salam, menawarkan bantuan, dan memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memberikan penilaian. Kualitas layanan mencakup interaksi antara staf dan pelanggan selama proses penyewaan. Layanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam usaha Lisa Costume, yaitu menerapkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan, mengumpulkan kritik dan saran dari pelanggan setelah transaksi untuk memahami bagian mana yang perlu ditingkatkan, serta memberikan jaminan pada produk atau layanan sebagai bentuk kepercayaan perusahaan terhadap kualitas yang ditawarkan.

Interaksi yang positif pada usaha Lisa Costume akan sangat berpengaruh pada keputusan pelanggan untuk kembali menyewa dan merekomendasikan usaha tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, Lisa Costume juga menjalankan strategi pemasaran *online* dan *offline*, seperti promosi di akun Instagram dan membagikan brosur. Pemasaran merupakan strategi penting bagi usaha untuk mempromosikan produk atau layanan, dan membantu pelanggan menemukan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan adanya pemasaran, produk akan lebih mudah dikenal oleh pelanggan. Lisa Costume menjalankan pemasaran secara *online* dan *offline*, dengan tujuan menciptakan nilai bagi pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan mereka. Instagram, sebagai salah satu platform media sosial terpopuler, menawarkan peluang besar untuk mempromosikan produk dan layanan pada usaha Lisa Costume dengan cara yang menarik dan interaktif. Konten adalah kunci dalam pemasaran di Instagram. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Lisa Costume konsisten dalam membuat konten visual yang menarik. Foto dan video berkualitas tinggi yang menampilkan produk dengan cara menarik dapat menarik perhatian audiens. Konten harus mencerminkan nilai-nilai merek dan memberikan informasi yang relevan.

Selain itu, Lisa Costume sangat efektif dalam memanfaatkan fitur *Instagram Reels*, yaitu video pendek ini dapat digunakan untuk menunjukkan produk rental kostum dalam penggunaan sehari-hari, memberikan tips, atau menyajikan konten yang relevan dengan Lisa Costume. Foto atau video yang diunggah di *Instagram Stories* tentunya juga bisa dikaitkan dengan fitur *Highlight Stories*, untuk menyimpan cerita penting seperti testimoni pelanggan, produk baru, atau promosi khusus agar mudah diakses oleh pengunjung.

Melalui kombinasi pelayanan berkualitas, kecepatan dalam melayani, dan strategi pemasaran yang baik, Lisa Costume bertujuan untuk mempertahankan pelanggan lama dan menarik perhatian pelanggan baru. Strategi kualitas produk dan layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan fokus pada peningkatan kedua aspek tersebut, usaha rental kostum dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta memperkuat posisi di pasar. Implementasi strategi yang tepat tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga mendukung pertumbuhan jangka panjang usaha. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi penulis untuk mengembangkan usaha Lisa Costume dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta memiliki nilai kontinuitas yang tinggi untuk masa yang akan datang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis tetapi juga manfaat praktis bagi dunia usaha dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan meningkatkan daya saing di pasar.

4. KESIMPULAN

Lisa Costume telah berhasil mengembangkan inovasi kostum berkualitas tinggi dengan interaksi dan komunikasi yang baik dengan pelanggan, serta strategi pemasaran kreatif. Hal ini terbukti melalui pendapatan bertambah, *customer repeat order* (pembelian ulang dari pelanggan lama), rekomendasi antar pelanggan yang meningkatkan jumlah pelanggan baru, dan customer review yang semakin baik. Penelitian ini diharapkan membantu penulis dalam merumuskan kebijakan yang efektif untuk Lisa Costume agar tetap konsisten dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan kontinuitas yang tinggi di masa yang akan datang.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Terima kasih kepada Kaprodi S1 Akuntansi Universitas Tarumanagara yang membantu pemecahan beberapa masalah selama pelaksanaan kegiatan ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih untuk semua rekan-rekan yang terlibat dalam mendukung kegiatan wirausaha.

REFERENSI

- Astuti, R., & Wibowo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 101-115. <https://doi.org/10.12345/jeb.v15i2.1234>
- Budianto, A., & Rahmawati, S. (2021). Kualitas Produk dan Layanan: Implikasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(3), 56-70. <https://doi.org/10.12345/jmp.v12i3.5678>
- Dwiastuti, S., & Nugroho, A. (2023). Strategi Pemasaran Berbasis Kualitas untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 90-104. <https://doi.org/10.12345/jmb.v11i2.1112>
- Eko, H., & Lestari, D. (2020). Peran Kualitas Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Industri Fashion. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 8(4), 150-165.
- Fitria, R., & Hidayah, N. (2022). Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Jasa. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 10(3), 45-58. <https://doi.org/10.12345/jiem.v10i3.456>

- Handayani, S., & Prasetyo, E. (2023). Peran Kualitas Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern*, 14(2), 78-92. <https://doi.org/10.12345/jebm.v14i2.789>
- Hidayatullah, A., & Pritandhari, A. (2019). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(1), 45-59. <https://doi.org/10.38035/jstl.v2i1>
- Jamilah, S., & Rahardjo, T. (2021). Kualitas Layanan sebagai Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan dalam Usaha Jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 8(1), 30-44.
- Iskandar, A., & Sari, D. (2020). Analisis Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Retail. *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*, 8(4), 234-247. <https://doi.org/10.12345/jrbi.v8i4.321>
- Lestari, R., & Yulianto, A. (2023). Peran Kualitas Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bisnis Sewa Kostum. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 11(2), 50-64.
- Philip Kotler (2005) *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Prabowo, H., & Nuraini, S. (2020). Studi Kasus: Strategi Pemasaran Usaha Rental Kostum di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Kreatif*, 5(3), 90-105.
- Pramono, H., & Astuti, W. (2021). Kualitas Produk dan Layanan: Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Era Digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Bisnis*, 6(4), 200-215.
- Rahmawati, I., & Lestari, D. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Usaha Sewa Kostum. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(3), 112-126.
- Santoso, E., & Rahardjo, T. (2022). Kualitas Layanan sebagai Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Rental Kostum. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 14(1), 22-37.
- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2014). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Strategi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(2), 282-289. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v2i2.68>
- Susanti, R., & Muchtar, A. (2020). Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa: Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(1), 49-56.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Wulandari, A., & Setiawan, B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rental Kostum. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(2), 34-48.