

**PELAYANAN KARYAWAN, KEMUDAHAN APLIKASI
MOBILE, DAN TESTIMONI ONLINE
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOPI
KENANGAN DI RANTAUPRAPAT**

ARTIKEL

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH:
MELYANI SELVINA DEWI
2201100094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2026


LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

NAMA : MELYANI SELVINA DEWI
NPM : 2201100094
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN, KEMUDAHAN APLIKASI MOBILE, DAN TESTIMONI ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI RANTAUPRAPAT


RANTAUPRAPAT, 13 APRIL 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA


YUNIMAN ZEBUA, SE, M.M
NIDN. 0117067201

PEMBIMBING PENDAMPING


YANTO ZELIBU, SH, M.H
NIDN. 0120109303

MENYETUJUI:

DEKAN


Dr. ZULKARNAIN NASUTION, SE, M.Si
NIDN. 0116087401

KAPRODI MANAJEMEN


YUNIMAN ZEBUA, SE, M.M
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL ARTIKEL

NAMA : MELYANI SELVINA DEWI
NPM : 2201100094
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN,
KEMUDAHAN APLIKASI MOBILE, DAN TESTIMONI
ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN KOPI KENANGAN DI
RANTAUPRAPAT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Artikel ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Artikel ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Artikel ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 13 April 2026

Yang Membuat Pernyataan



MELYANI SELVINA DEWI
NPM. 2201100094

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang saya beri judul: **“PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN, KEMUDAHAN APLIKASI MOBILE, DAN TESTIMONI ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI RANTAUPRAPAT”**. Adapun tujuan penyusunan TUGAS AKHIR ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan TUGAS AKHIR ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Zulkarnain Nasution, SE, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M.Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.M Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Yanto Zelibu, SH, M.H Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang tidak dapat penulis sebut satu persatu karena telah memberikan banyak ilmu dan masukan kepada penulis.

8. Teristimewah dan yang paling istimewa, Papa dan Mama, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga saya persembahkan karya kecil ini kepada papa dan mama yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang hanya dapat saya balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terimakasih atas doa yang dipanjatkan, setiap nasihat yang diberikan, dan setiap pengorbanan yang mengiringi langkah penulis hingga meraih gelar sarjana.
9. Teruntuk kakak tercinta, Elysa dan abang tercinta Jeffry Setiawan, Yang selalu hadir di sisi penulis, perhatian, bantuan, dan dukungan yang tulus telah menjadi sumber kekuatan yang menuntun penulis hingga mampu menyelesaikan karya ini. Terimakasih atas semangat dan kebersamaan yang selalu menguatkan.
10. Kepada sahabat tercinta Mirna Hakim Siregar S.M, Rita Karlina S.M, Mariana Malau S.M, Niko Amanda S.M, yang senantiasa hadir dalam suka dan duka, memberikan semangat, motivasi, dan tawa di setiap proses yang dilalui. Terimakasih atas kebersamaan dan dorongan yang tak ternilai.
11. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi manajemen, terkhusus kelas E yang memberikan semangat dan motivasi untuk dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR.

Akhir kata penulis berharap semoga TUGAS AKHIR dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

Rantauprapat, 13 April 2026

Penulis



MELYANI SELVINA DEWI

NPM : 2201100094

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN, KEMUDAHAN APLIKASI MOBILE, DAN TESTIMONI ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI RANTAUPRAPAT

OLEH

MELYANI SELVINA DEWI

NPM 2201100094

MELYANI SELVINA DEWI / NPM.2201100094. PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN, KEMUDAHAN APLIKASI MOBILE, DAN TESTIMONI ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI RANTAUPRAPAT.

Perkembangan teknologi digital dan persaingan industri kopi yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk tidak hanya mengandalkan pelayanan langsung, tetapi juga memanfaatkan kemudahan aplikasi mobile dan testimoni online dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan karyawan, kemudahan aplikasi mobile, dan testimoni online terhadap tingkat kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Rantauprapat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 96 responden yang diambil menggunakan teknik non-probability sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dengan teknik analisis data meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan karyawan, kemudahan aplikasi mobile, dan testimoni online masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 70,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Karyawan, Kemudahan Aplikasi Mobile, Testimoni Online, Kopi Kenangan*

Palembang, 18 Maret 2026

Nomor : 16/STEBIS IGM-JIMESHA/III/2026
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : LOA (*Letter of Acceptance*)

Kepada Yth,

¹Melyani Selvina Dewi, ²Yuniman Zebua, ³Yanto Zelibu

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu

di-

Tempat

Terima kasih telah melakukan submit artikel pada website *Open Journal System* (OJS) Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA) (P-ISSN: 2827-9360, E-ISSN: 2827-9298) dan saat ini sudah terakreditasi Sinta 5 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi Nomor 10/C/C3/DT.05.00/2025

Artikel Berjudul:

“Pengaruh Pelayanan Karyawan, Kemudahan Aplikasi Mobile, Dan Testimoni Online Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Di Rantauprapat”

Setelah dilakukan review bersama tim Editor Jurnal dan Reviewer. Kami memutuskan bahwa artikel saudara dinyatakan diterima dan akan dipublikasikan pada Volume 6 Nomor 1 Edisi Maret 2026. Artikel dapat diakses online di <https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimesha>

Demikian surat LOA (*Letter of Acceptance*) ini kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pimpinan Redaksi,

STEBIS @
IGM


Havis Aravik

ID Scopus : 57210894958