



## PERSEPSI PENGGUNA VAPE TERHADAP PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI VAPEBOSS RUNGKUT SURABAYA

Muhammad Nasirudin Mushohih<sup>\*1</sup>, Nailul Ulah Al-Chumairah Machfud<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Sunan Giri Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia

\*Corresponding Author: [mushohih@gmail.com](mailto:mushohih@gmail.com)

<p><b>Info Article</b></p> <p>Received : 09 Maret 2026</p> <p>Revised : 11 April 2026</p> <p>Accepted : 20 Juni 2026</p> <p>Publication : 30 Juni 2026</p>	<p><b>Abstract:</b> <i>This study aims to describe the perceptions and satisfaction of vape users towards excellent service at VapeBoss Rungkut Surabaya and to analyze efforts to improve service quality. This research used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consisted of vape users, store owner, and staff of VapeBoss Rungkut. The results showed that excellent service at VapeBoss Rungkut has generally been going well, with staff friendliness and professionalism, adequate product knowledge, as well as store comfort and cleanliness receiving positive assessments from most informants. However, there are still several aspects that need to be improved, namely service speed during peak hours, service consistency over time, and approach to beginner customers. The main obstacles faced are limited staff during peak hours and high customer expectations of consistent and personal service. This study recommends adding staff during peak hours, improving staff training programs, and routinely collecting customer feedback for continuous improvement to enhance the quality of excellent service at VapeBoss Rungkut.</i></p>
<p><b>Keywords:</b> Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Vape, VapeBoss Rungkut</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Vape, VapeBoss Rungkut</p>	<p><b>Abstrak:</b> Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi dan kepuasan pengguna vape terhadap pelayanan prima di VapeBoss Rungkut Surabaya serta menganalisis upaya peningkatan mutu pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengguna vape, pemilik toko, dan staf VapeBoss Rungkut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima di VapeBoss Rungkut secara umum telah berjalan baik, dengan keramahan dan profesionalisme staf, pengetahuan produk yang mumpuni, serta kenyamanan dan kebersihan toko mendapat penilaian positif dari sebagian besar informan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu kecepatan pelayanan pada jam sibuk, konsistensi pelayanan antar waktu, dan pendekatan kepada pelanggan pemula. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk dan tingginya ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang konsisten dan personal. Penelitian ini merekomendasikan penambahan staf pada jam sibuk, peningkatan program pelatihan staf, dan pengumpulan umpan balik pelanggan secara rutin untuk perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan prima di VapeBoss Rungkut.</p>
<p><b>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</b></p> 	

## INTRODUCTION

Fenomena penggunaan vape atau rokok elektrik berkembang sangat pesat dalam satu dekade terakhir. Produk yang awalnya diperkenalkan sebagai alternatif bagi perokok tembakau kini telah menjadi industri global bernilai miliaran dolar dengan pertumbuhan yang terus meningkat. Pada tahun 2024, pasar global e-cigarette diperkirakan mencapai lebih dari USD 24–29 miliar dan diproyeksikan terus meningkat hingga lebih dari USD 56 miliar bahkan mencapai USD 278 miliar pada tahun 2033, tergantung proyeksi lembaga riset. Pertumbuhan tersebut didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap bahaya rokok konvensional, inovasi teknologi, variasi produk, serta strategi pemasaran yang agresif. Di sisi lain, perkembangan industri vape juga menghadapi tantangan berupa regulasi, isu kesehatan jangka panjang, serta pengawasan terhadap produk ilegal (Bauld et al., 2016; Giovenco et al., 2014; Lassi & Jiang, 2026; Organization, 2024).

Perkembangan industri vape mengubah perilaku konsumen yang tidak lagi hanya berorientasi pada kualitas produk, tetapi juga pada pengalaman berbelanja. Dalam industri ritel modern, pelayanan menjadi faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, bahkan sering kali menjadi faktor dominan dibandingkan variasi produk maupun harga. Konsumen mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, profesional, responsif, serta didukung pengetahuan produk yang baik sehingga mampu memberikan pengalaman berbelanja yang memuaskan (Khotimah & Saputra, 2025; Putri, 2025).

Di Indonesia, industri vape mengalami pertumbuhan yang sangat pesat mengikuti tren global. Asosiasi Personal Vaporizer Indonesia (APVI) melaporkan bahwa pembelian pita cukai rokok elektrik mencapai sekitar Rp2,8 triliun pada tahun 2024 atau meningkat sekitar 50% dibandingkan tahun sebelumnya. Produk vape Indonesia juga mulai memasuki pasar internasional sehingga menunjukkan meningkatnya daya saing industri nasional. Selain didorong oleh permintaan domestik, perkembangan tersebut juga dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup masyarakat perkotaan yang menjadikan vape tidak sekadar alternatif rokok, tetapi juga bagian dari komunitas dan gaya hidup modern (Putri, 2025; Sitepu, 2023). Pesatnya pertumbuhan industri tersebut menyebabkan persaingan antar pelaku usaha semakin ketat. Toko vape tidak lagi cukup bersaing melalui harga dan kelengkapan produk, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang unggul agar mampu mempertahankan pelanggan. Berbagai strategi diterapkan,

mulai dari pengembangan jaringan ritel, program loyalitas pelanggan, hingga peningkatan kualitas pelayanan. Situasi tersebut semakin menuntut pelaku usaha untuk memberikan pelayanan prima sebagai keunggulan kompetitif, terlebih setelah diberlakukannya berbagai regulasi baru mengenai penjualan produk tembakau dan rokok elektronik (BPS, 2023).

Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia merupakan salah satu pusat pertumbuhan industri vape di Indonesia Timur. Tingginya aktivitas ekonomi, daya beli masyarakat, serta berkembangnya komunitas pengguna vape menjadikan Surabaya memiliki pasar yang sangat potensial. Kondisi tersebut memunculkan banyak toko vape dengan tingkat persaingan yang tinggi sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menarik sekaligus mempertahankan pelanggan (Dani, 2024). Salah satu toko vape yang berkembang di Kota Surabaya adalah VapeBoss Rungkut, yang melayani konsumen dari berbagai kalangan, mulai dari mahasiswa, pekerja, hingga masyarakat umum. Berlokasi di kawasan Rungkut yang strategis, VapeBoss menghadapi persaingan langsung dengan berbagai toko vape lain maupun platform penjualan daring. Oleh karena itu, toko ini berupaya membangun keunggulan melalui pelayanan prima berupa keramahan staf, pengetahuan produk, kecepatan pelayanan, kenyamanan toko, serta kemampuan memberikan rekomendasi produk sesuai kebutuhan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan strategi penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dalam bisnis ritel vape, pelayanan tidak hanya terbatas pada transaksi penjualan, tetapi juga mencakup konsultasi mengenai perangkat, liquid, keamanan penggunaan, hingga layanan purna jual. Pengalaman positif selama berbelanja akan membentuk kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan citra perusahaan. Konsep pelayanan prima sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (1988), yaitu kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar bagi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks ritel vape, bukti fisik toko, keandalan pelayanan, kecepatan merespons kebutuhan pelanggan, kemampuan staf memberikan jaminan informasi produk, serta perhatian kepada pelanggan menjadi aspek yang sangat menentukan kepuasan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan. Konsumen yang memperoleh pelayanan sesuai

bahkan melebihi harapan akan merasa puas, cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi positif, serta membangun loyalitas terhadap suatu usaha (Chairunisa et al., 2026a; Hamzah et al., 2017; Huang & Ho, 2023). Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan akan mendorong pelanggan beralih ke pesaing karena pilihan toko vape yang semakin beragam. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan indikator penting keberhasilan suatu usaha. Menurut Kotler (1994) dan Oliver (1980), kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam industri ritel vape, kepuasan dipengaruhi oleh kombinasi kualitas produk, harga, kenyamanan toko, dan terutama kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sering menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan karena merupakan pengalaman langsung yang dirasakan konsumen selama proses transaksi (Chairunisa et al., 2026b; STORE, 2021).

Pelanggan yang puas memiliki kemungkinan lebih besar untuk menjadi pelanggan tetap, melakukan pembelian ulang, serta merekomendasikan toko kepada orang lain. Loyalitas tersebut memberikan keuntungan jangka panjang karena biaya mempertahankan pelanggan jauh lebih rendah dibandingkan memperoleh pelanggan baru. Selain itu, pelanggan loyal juga cenderung memberikan masukan yang konstruktif sehingga membantu perusahaan melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan (Griffin, 2002; Reichheld & Sasser Jr, 1990; Villegas-Montejo & Fernández-Bedoya, 2025). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelanggan menjadi bagian penting dalam evaluasi mutu pelayanan. Melalui evaluasi tersebut, perusahaan dapat mengetahui aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan pelanggan maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi sehingga mampu menggambarkan pengalaman pelanggan secara komprehensif terhadap pelayanan prima yang diberikan VapeBoss Rungkut (Chairunisa et al., 2026c; Fachriza et al., 2025).

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan pada berbagai sektor ritel, penelitian yang secara khusus mengkaji pelayanan prima pada toko vape masih sangat terbatas, terutama di Indonesia. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada kualitas produk, perilaku konsumen, harga, maupun aspek regulasi rokok elektronik. Penelitian mengenai pengalaman pelanggan terhadap pelayanan di toko vape, khususnya di Surabaya, masih jarang ditemukan sehingga belum mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha vape.

Selain itu, belum banyak penelitian yang menghubungkan pelayanan prima sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan pada industri ritel vape. Sebagian besar penelitian hanya menilai hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tanpa mengevaluasi bagaimana pelayanan prima dapat menjadi dasar pengembangan mutu pelayanan perusahaan. Padahal, peningkatan mutu pelayanan merupakan proses berkelanjutan yang memerlukan evaluasi berdasarkan persepsi dan pengalaman pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan menganalisis persepsi pengguna vape terhadap pelayanan prima yang diberikan VapeBoss Rungkut Surabaya sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian pelayanan pada industri ritel vape serta menjadi bahan evaluasi praktis bagi VapeBoss Rungkut dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan, memperkuat kepuasan pelanggan, dan meningkatkan daya saing di tengah perkembangan industri vape yang semakin kompetitif.

## **METHOD**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan memahami secara mendalam persepsi dan kepuasan pengguna vape terhadap pelayanan prima di VapeBoss Rungkut Surabaya, serta menggali makna, pengalaman, dan pandangan informan secara holistik sesuai dengan konteks yang terjadi di lapangan (Creswell & Poth, 2016). Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi fenomena sosial secara alamiah, memahami perspektif partisipan, serta mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yang tidak dapat dijelaskan secara komprehensif hanya melalui pendekatan kuantitatif.

Penelitian dilaksanakan di VapeBoss Rungkut, Surabaya, yang dipilih karena merupakan salah satu toko vape dengan basis pelanggan yang beragam sehingga dinilai mampu menyediakan informasi yang kaya dan relevan. Penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan, mulai dari tahap perizinan, pengumpulan data, hingga penyusunan laporan akhir. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, serta data sekunder yang berasal dari dokumen perusahaan, profil toko, catatan pelayanan, dan berbagai literatur maupun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian.

Informan penelitian meliputi pengguna vape yang pernah memperoleh pelayanan di VapeBoss Rungkut, pemilik atau manajer toko, serta staf yang terlibat langsung dalam pelayanan pelanggan. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu agar mampu memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti, melainkan mengikuti prinsip data saturation (kejenuhan data), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan informasi baru.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara menggunakan pedoman semi-terstruktur sehingga memungkinkan peneliti menggali informasi secara lebih mendalam dan memberi keleluasaan kepada informan untuk menyampaikan pengalaman serta pandangannya. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan, mulai dari penyambutan pelanggan, interaksi staf, hingga kondisi fisik dan kenyamanan toko. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui pengumpulan profil toko, dokumen pendukung, catatan pelayanan, serta dokumentasi kegiatan yang relevan.

Proses penelitian diawali dengan pengurusan izin kepada pihak VapeBoss Rungkut, dilanjutkan observasi awal untuk mengenali kondisi lapangan, penentuan informan, serta pelaksanaan wawancara tatap muka yang berlangsung sekitar 30–60 menit dengan persetujuan informan untuk dilakukan perekaman. Selama proses tersebut, peneliti juga melakukan observasi partisipatif dan mendokumentasikan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (Huberman & Miles, 2002) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan informasi yang relevan, penyajian data disusun dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap selama proses penelitian hingga diperoleh kesimpulan akhir. Untuk menjamin keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode (Susanto & Jailani, 2023), yaitu membandingkan informasi dari berbagai informan serta mengonfirmasi hasil wawancara dengan data observasi dan dokumentasi. Penelitian ini juga menerapkan prinsip etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas informan, memperoleh informed consent sebelum pengumpulan data, serta memastikan bahwa seluruh partisipasi bersifat sukarela sehingga informan berhak mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang

komprehensif mengenai persepsi dan kepuasan pengguna vape terhadap pelayanan prima di VapeBoss Rungkut Surabaya serta menjadi dasar rekomendasi peningkatan mutu pelayanan.

## **RESULTS AND DISCUSSION**

### **Results**

Penelitian ini dilakukan di VapeBoss Rungkut Surabaya dengan melibatkan informan dari berbagai latar belakang, yaitu pengguna vape yang pernah menggunakan jasa pelayanan di toko tersebut, pemilik atau manajer toko, dan staf atau karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, diperoleh temuan-temuan yang menggambarkan persepsi dan kepuasan pengguna vape terhadap pelayanan prima di VapeBoss Rungkut Surabaya.

Pelayanan di VapeBoss Rungkut mencakup berbagai aspek, mulai dari sambutan kepada pelanggan saat masuk toko, bantuan dalam memilih produk, pemberian informasi mengenai perangkat vape dan liquid, hingga pelayanan purna jual seperti garansi dan konsultasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan, toko VapeBoss Rungkut memiliki suasana yang nyaman dan bersih, dengan display produk yang tertata rapi dan staf yang siap melayani pelanggan. Interaksi antara staf dan pelanggan terlihat cukup hangat dan profesional, dengan staf yang aktif menanyakan kebutuhan pelanggan dan memberikan rekomendasi yang sesuai.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, ditemukan bahwa persepsi dan kepuasan pengguna vape terhadap pelayanan prima di VapeBoss Rungkut masih beragam, dengan sebagian informan memberikan penilaian positif namun sebagian lainnya mengungkapkan berbagai keluhan dan harapan perbaikan. Seorang informan yang merupakan pengguna vape rutin berusia 28 tahun dan bekerja sebagai karyawan swasta, yang akrab disapa R, mengungkapkan bahwa pelayanan di VapeBoss Rungkut sudah sangat baik dan stafnya ramah serta profesional. R menceritakan bahwa pertama kali datang ke VapeBoss Rungkut, ia merasa terbantu karena staf menjelaskan berbagai pilihan produk dengan detail dan tidak memaksa untuk membeli produk tertentu. R juga menyampaikan bahwa staf selalu sabar menjawab pertanyaan-pertanyaannya, bahkan ketika ia datang hanya untuk bertanya tanpa membeli. R menilai bahwa pelayanan yang ramah dan informatif ini membuatnya betah dan memilih VapeBoss Rungkut sebagai

langganan tetapnya. R menambahkan bahwa ia juga merekomendasikan toko ini kepada teman-temannya karena pengalaman berbelanja yang selalu menyenangkan.

Pengalaman berbeda disampaikan oleh informan lain, yaitu A, seorang mahasiswa berusia 22 tahun yang baru beberapa bulan menggunakan vape. A mengungkapkan bahwa pelayanan di VapeBoss Rungkut sudah cukup baik, namun ia merasa staf terkadang kurang sabar dalam menjelaskan produk kepada pemula seperti dirinya. A menceritakan bahwa pada kunjungan pertamanya, ia merasa sedikit canggung dan tidak terlalu paham dengan istilah-istilah teknis yang digunakan oleh staf, dan menurutnya staf tidak terlalu banyak memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pemula. A juga mengeluhkan bahwa harga produk di VapeBoss Rungkut tergolong lebih mahal dibandingkan dengan toko vape online yang ia temukan di e-commerce, meskipun ia mengakui bahwa pelayanan dan kenyamanan di toko fisik tidak bisa dibandingkan dengan belanja online. A berharap agar staf lebih sabar dan lebih banyak memberikan edukasi kepada pelanggan pemula seperti dirinya, serta memberikan pilihan produk dengan rentang harga yang lebih beragam.

Seorang informan lain, yaitu B, seorang pengusaha berusia 35 tahun yang sudah menjadi pelanggan VapeBoss Rungkut selama lebih dari dua tahun, menyampaikan bahwa pelayanan di toko ini konsisten baik dan stafnya sudah seperti teman sendiri. B menceritakan bahwa staf selalu mengingatkan produk favoritnya dan memberikan informasi terbaru mengenai produk baru yang sesuai dengan seleranya, sehingga ia merasa dihargai dan diperhatikan. Menurut B, pelayanan yang personal dan perhatian dari staf inilah yang membuatnya tetap setia berbelanja di VapeBoss Rungkut meskipun ada banyak pilihan toko vape lain di Surabaya. B juga menilai bahwa kebersihan dan kenyamanan toko selalu terjaga, sehingga ia merasa nyaman untuk berlama-lama di toko sambil mencoba berbagai varian liquid yang tersedia. B berharap agar VapeBoss Rungkut terus mempertahankan kualitas pelayanan dan bahkan dapat meningkatkan variasi produk yang ditawarkan.

Informan selanjutnya, yaitu C, seorang karyawan swasta berusia 30 tahun, menyampaikan bahwa pelayanan di VapeBoss Rungkut sudah cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. C menceritakan pengalamannya saat datang ke toko pada akhir pekan ketika toko sedang ramai, di mana ia merasa pelayanan menjadi lebih lambat dan staf terlihat kewalahan melayani banyak pelanggan sekaligus. Menurut C, pada saat ramai, staf terkadang kurang dapat memberikan perhatian yang optimal kepada setiap pelanggan dan pelayanan menjadi kurang responsif. C juga menilai bahwa

staf terkadang lebih fokus pada pelanggan yang terlihat sudah berpengalaman dan mengabaikan pelanggan lain yang membutuhkan bantuan. C berharap agar VapeBoss Rungkut dapat menambah jumlah staf pada jam-jam sibuk atau menerapkan sistem antrian yang lebih teratur agar pelayanan tetap optimal meskipun dalam kondisi ramai.

Seorang informan lainnya, yaitu D, seorang pelajar berusia 19 tahun yang baru pertama kali mengunjungi VapeBoss Rungkut, mengungkapkan bahwa ia sangat terkesan dengan pelayanan yang diberikan. D menceritakan bahwa staf menyambutnya dengan ramah dan menanyakan kebutuhannya, kemudian memberikan rekomendasi produk yang sesuai dengan budget dan preferensinya. D juga menyampaikan bahwa staf memberikan edukasi tentang cara merawat perangkat vape dan tips-tips penting untuk pemula, yang sangat membantunya karena ia masih baru dalam dunia vaping. D menilai bahwa pelayanan yang informatif dan ramah ini membuatnya merasa percaya diri untuk bertanya dan belajar, tanpa merasa malu atau dihakimi. D berharap agar VapeBoss Rungkut tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan bahkan dapat mengadakan program edukasi atau workshop untuk pemula seperti dirinya.

Selain dari pelanggan, peneliti juga mewawancarai staf VapeBoss Rungkut, yang akrab disapa E, yang mengakui bahwa pelayanan prima merupakan prioritas utama di toko tersebut. E menjelaskan bahwa staf diberikan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan pengetahuan produk dan kemampuan komunikasi dengan pelanggan. Menurut E, staf selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan, termasuk mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha mencari solusi yang terbaik. E juga menyebutkan bahwa pihak toko secara rutin mengumpulkan feedback dari pelanggan melalui berbagai cara, baik secara langsung maupun melalui media sosial, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. E berharap agar pelanggan terus memberikan masukan dan kritik yang membangun agar VapeBoss Rungkut dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang semakin baik.

Pemilik VapeBoss Rungkut, yang akrab disapa F, juga menyampaikan bahwa pelayanan prima adalah kunci utama dalam membangun loyalitas pelanggan di industri vape yang kompetitif. F menjelaskan bahwa sejak awal mendirikan VapeBoss Rungkut, ia sudah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, karena ia percaya bahwa pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman berbelanja yang positif dan membuat pelanggan kembali lagi. F juga menyebutkan bahwa pihak toko selalu berusaha untuk mengikuti perkembangan tren dan teknologi terbaru di industri vape, serta memastikan bahwa staf selalu up-to-date dengan informasi produk terbaru. F

berharap agar VapeBoss Rungkut dapat terus tumbuh dan menjadi salah satu toko vape terkemuka di Surabaya yang dikenal tidak hanya karena produknya tetapi juga karena pelayanan primanya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama beberapa hari di VapeBoss Rungkut, ditemukan beberapa temuan yang mendukung hasil wawancara. Pertama, suasana toko terlihat nyaman dan bersih, dengan display produk yang tertata rapi dan menarik, sehingga memberikan kesan positif kepada pelanggan yang baru masuk. Kedua, staf terlihat aktif menyambut pelanggan yang masuk dan menanyakan kebutuhan mereka, menunjukkan inisiatif dan keramahan dalam melayani. Ketiga, interaksi antara staf dan pelanggan terlihat hangat dan profesional, dengan staf yang sabar menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan yang detail mengenai produk. Keempat, pada jam-jam sibuk (akhir pekan dan sore hari), toko terlihat lebih ramai dan staf terlihat sedikit kewalahan, meskipun tetap berusaha melayani semua pelanggan dengan sebaik mungkin. Kelima, terdapat area khusus untuk mencoba liquid yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati pengalaman mencoba sebelum membeli, yang menjadi nilai tambah bagi pelayanan di VapeBoss Rungkut.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dan kepuasan pengguna vape terhadap pelayanan prima di VapeBoss Rungkut masih beragam, dengan sebagian besar informan memberikan penilaian positif namun beberapa di antaranya menyampaikan keluhan dan harapan perbaikan. Secara umum, terdapat beberapa temuan utama yang dapat diidentifikasi, yaitu keramahan dan profesionalisme staf yang umumnya dinilai baik, pengetahuan produk yang mumpuni, kenyamanan dan kebersihan toko yang terjaga, kecepatan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan terutama pada jam-jam sibuk, serta konsistensi pelayanan yang perlu dijaga agar tidak berbeda antara satu kunjungan dengan kunjungan lainnya. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan prima di VapeBoss Rungkut secara umum sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal dan berkelanjutan.

## **Discussion**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi dan kepuasan pengguna vape terhadap pelayanan prima di VapeBoss Rungkut Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi yang telah dilakukan, ditemukan beragam persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang

diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan prima di VapeBoss Rungkut telah berjalan dengan baik, dengan sebagian besar informan menyampaikan kepuasan terhadap aspek keramahan staf, pengetahuan produk, dan kenyamanan toko. Namun, beberapa informan juga menyampaikan keluhan dan harapan perbaikan pada aspek kecepatan pelayanan, konsistensi pelayanan, dan pendekatan kepada pelanggan pemula. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan prima di VapeBoss Rungkut masih memiliki ruang untuk ditingkatkan guna mencapai kepuasan pelanggan yang optimal dan berkelanjutan.

Keramahan dan profesionalisme staf menjadi aspek yang paling banyak mendapatkan penilaian positif dari informan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa staf VapeBoss Rungkut ramah, sabar, dan profesional dalam melayani pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa dimensi empathy dan assurance merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian oleh (Hart et al., 2017) juga menegaskan bahwa keramahan dan sikap peduli staf memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan ketika berinteraksi dengan staf yang ramah dan profesional. Dalam konteks bisnis ritel vape, keramahan staf menjadi sangat penting karena pelanggan sering kali membutuhkan bantuan dan konsultasi dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka, sehingga staf yang ramah dan sabar akan menciptakan pengalaman berbelanja yang positif dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Pengetahuan produk yang mumpuni juga menjadi aspek yang mendapatkan penilaian positif dari informan. Beberapa informan menyatakan bahwa staf VapeBoss Rungkut memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk yang dijual, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Hart et al., 2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan kompetensi staf merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Staf yang memiliki pengetahuan produk yang baik dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa mereka mendapatkan produk yang tepat dan informasi yang benar, sehingga mengurangi keraguan dan risiko pembelian yang salah. Dalam industri vape yang terus berkembang dengan cepat, pengetahuan produk yang up-to-date menjadi sangat penting agar staf

dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan kepada pelanggan, termasuk mengenai perangkat terbaru, varian liquid, dan tren yang sedang berkembang.

Kenyamanan dan kebersihan toko juga menjadi aspek yang mendapatkan penilaian positif dari informan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, VapeBoss Rungkut memiliki suasana toko yang nyaman dan bersih dengan display produk yang tertata rapi dan menarik. Temuan ini sejalan dengan dimensi tangible dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang menyatakan bahwa penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel merupakan komponen penting dalam kualitas pelayanan. Penelitian oleh (Dabholkar et al., 1996) juga menunjukkan bahwa kenyamanan dan kebersihan toko memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan secara keseluruhan. Dalam bisnis ritel vape, kenyamanan dan kebersihan toko menjadi penting karena pelanggan sering kali menghabiskan waktu yang cukup lama di toko untuk mencoba liquid, berkonsultasi dengan staf, atau sekadar menikmati suasana komunitas. Toko yang nyaman dan bersih akan menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan dan mendorong pelanggan untuk berlama-lama dan kembali lagi di kemudian hari.

Kecepatan pelayanan menjadi aspek yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan keluhan dari beberapa informan, terutama pada saat toko sedang ramai. Informan menyatakan bahwa pada jam-jam sibuk, pelayanan menjadi lebih lambat dan staf terlihat kewalahan melayani banyak pelanggan sekaligus, sehingga mengurangi tingkat kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Zeithaml et al. (2006) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat dan efisien tanpa harus menunggu terlalu lama. Dalam bisnis ritel vape, kecepatan pelayanan menjadi penting karena pelanggan sering kali datang dengan waktu yang terbatas dan mengharapkan pelayanan yang cepat tanpa mengurangi kualitas interaksi dan informasi yang diberikan. Oleh karena itu, VapeBoss Rungkut perlu mempertimbangkan untuk menambah jumlah staf pada jam-jam sibuk atau menerapkan sistem antrean yang lebih teratur agar pelayanan tetap optimal meskipun dalam kondisi ramai.

Konsistensi pelayanan juga menjadi aspek yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan keluhan dari beberapa informan yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak selalu sama antara satu kunjungan dengan kunjungan lainnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Grönroos, 2007) yang menyatakan bahwa konsistensi

pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, karena pelanggan mengharapkan pengalaman yang sama setiap kali mereka menggunakan jasa pelayanan. Dalam bisnis ritel vape, konsistensi pelayanan menjadi penting karena pelanggan sering kali menjadi pelanggan setia yang berbelanja secara rutin, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap kali mereka datang. VapeBoss Rungkut perlu memastikan bahwa semua staf memiliki standar pelayanan yang sama dan menerapkan prosedur yang konsisten dalam melayani pelanggan, serta melakukan evaluasi dan pelatihan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan.

Pendekatan kepada pelanggan pemula juga menjadi aspek yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan pengalaman salah satu informan yang merasa bahwa staf kurang sabar dalam menjelaskan produk kepada pemula. Temuan ini menunjukkan bahwa VapeBoss Rungkut perlu memberikan perhatian khusus kepada pelanggan pemula yang mungkin belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang vape dan membutuhkan penjelasan yang lebih sabar dan mudah dipahami. Penelitian oleh (Bitner et al., 1990) menunjukkan bahwa interaksi antara staf dan pelanggan sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, terutama bagi pelanggan yang baru pertama kali menggunakan jasa pelayanan. Dalam industri vape, pelanggan pemula sering kali merasa canggung dan tidak percaya diri karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman, sehingga staf perlu memberikan pendekatan yang lebih sabar, empatik, dan edukatif untuk membuat mereka merasa nyaman dan percaya diri. VapeBoss Rungkut dapat mempertimbangkan untuk mengadakan program edukasi atau workshop khusus untuk pemula, atau menyediakan staf khusus yang bertugas untuk melayani pelanggan pemula dengan pendekatan yang lebih personal dan sabar.

Dari perspektif upaya peningkatan mutu pelayanan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa VapeBoss Rungkut telah menerapkan pelayanan prima dengan cukup baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal dan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan konsep *continuous quality improvement* yang dikemukakan oleh (Deming et al., 1982) yang menyatakan bahwa peningkatan mutu pelayanan merupakan proses yang berkelanjutan dan memerlukan evaluasi yang komprehensif berdasarkan umpan balik dari pelanggan. VapeBoss Rungkut perlu secara rutin mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dari pelanggan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat sasaran dan berkelanjutan. Selain itu, VapeBoss Rungkut

juga perlu terus berinvestasi dalam pelatihan staf, peningkatan fasilitas, dan pengembangan layanan untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin dinamis.

Secara teoritis, temuan penelitian ini mendukung model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut masih perlu ditingkatkan di VapeBoss Rungkut, terutama pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap dalam hal kecepatan pelayanan) dan *reliability* (keandalan dalam hal konsistensi pelayanan). Temuan ini juga sejalan dengan penelitian oleh Zeithaml et al. (2006) dan Ladhari (2009) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan bahwa pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia yang memberikan keuntungan jangka panjang bagi bisnis. Dengan demikian, VapeBoss Rungkut perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan primanya untuk memenuhi harapan pelanggan dan membangun loyalitas jangka panjang di tengah persaingan yang semakin ketat di industri ritel vape.

## CONCLUSION

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi dan kepuasan pengguna vape terhadap pelayanan prima di VapeBoss Rungkut Surabaya serta menganalisis upaya peningkatan mutu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di VapeBoss Rungkut secara umum telah berjalan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa keramahan dan profesionalisme staf, pengetahuan produk yang mumpuni, serta kenyamanan dan kebersihan toko mendapat penilaian positif dari sebagian besar informan. Namun demikian, kecepatan pelayanan pada jam sibuk, konsistensi pelayanan antar waktu, dan pendekatan kepada pelanggan pemula masih menjadi catatan penting yang perlu perhatian lebih. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk dan tingginya ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang konsisten dan personal.

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya VapeBoss Rungkut menambah staf pada jam sibuk, meningkatkan program pelatihan staf terutama dalam melayani pelanggan pemula, dan terus mengumpulkan umpan balik pelanggan secara rutin untuk

perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi yang hanya terfokus pada satu toko, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan lokasi dan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk hasil yang lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik di bidang manajemen pelayanan publik serta menjadi bahan masukan bagi VapeBoss Rungkut dan pelaku usaha vape lainnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima yang lebih baik dan berkelanjutan di masa mendatang.

## REFERENCES

- Bauld, L., Angus, K., De Andrade, M., & Ford, A. (2016). ELECTRONIC CIGARETTE MARKETING: CURRENT RESEARCH AND POLICY.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). THE SERVICE ENCOUNTER: DIAGNOSING FAVORABLE AND UNFAVORABLE INCIDENTS. *Journal of Marketing*, 54(1), 71–84. <https://doi.org/10.1177/002224299005400105>
- Chairunisa, P. A., Soleh, A., & Made, I. A. (2026a). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT VARIETY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT IZONE RITEL INDONESIA. *Social Sciences Journal*, 2(3), 95–104.
- Chairunisa, P. A., Soleh, A., & Made, I. A. (2026b). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT VARIETY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT IZONE RITEL INDONESIA. *Social Sciences Journal*, 2(3), 95–104.
- Chairunisa, P. A., Soleh, A., & Made, I. A. (2026c). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT VARIETY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT IZONE RITEL INDONESIA. *Social Sciences Journal*, 2(3), 95–104.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). QUALITATIVE INQUIRY AND RESEARCH DESIGN: CHOOSING AMONG FIVE APPROACHES. Sage Publications.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A MEASURE OF SERVICE QUALITY FOR RETAIL STORES: SCALE DEVELOPMENT AND VALIDATION. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3–16. <https://doi.org/10.1177/009207039602400101>
- Deming, W. E., Quality, P., & Position, C. (1982). MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY. Center for Advanced Engineering Study.
- Fachriza, I. N., Syarif, M., & Anggarini, D. T. (2025). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN

- METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PADA RETAIL PT. GRAMEDIA CABANG METROPOLITAN MALL KOTA BEKASI. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 24(10), 551–560.
- Ferreira, H. M. M. (2024). REINVENTING THE TOBACCO INDUSTRY: BEYOND SMOKE.
- Giovenco, D. P., Hammond, D., Corey, C. G., Ambrose, B. K., & Delnevo, C. D. (2014). E-CIGARETTE MARKET TRENDS IN TRADITIONAL US RETAIL CHANNELS, 2012–2013. *Nicotine & Tobacco Research*, 17(10), 1279–1283. <https://doi.org/10.1093/ntr/ntu282>
- Grönroos, C. (2007). SERVICE MANAGEMENT AND MARKETING: CUSTOMER MANAGEMENT IN SERVICE COMPETITION. John Wiley & Sons.
- Hamzah, Z. L., Lee, S. P., & Moghavvemi, S. (2017). ELUCIDATING PERCEIVED OVERALL SERVICE QUALITY IN RETAIL BANKING. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5), 781–804.
- Hart, J. L., Walker, K. L., Sears, C. G., Lee, A. S., Smith, C., Siu, A., Keith, R., & Ridner, S. L. (2017). VAPE SHOP EMPLOYEES: PUBLIC HEALTH ADVOCATES? *Tobacco Prevention & Cessation*, 2(Suppl.), 10–18332.
- Hartono, S. S. (2019). THE EFFECT OF EXPECTED AND PERCEIVED SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION: OPTICAL RETAIL IN INDONESIA. *International Journal of Business and Administrative Studies*, 5(4), 186.
- Huang, T.-C., & Ho, C.-T. (2023). ARE CUSTOMERS ALWAYS RIGHT? THE IMPORTANCE OF SINCERITY AND KEENNESS IN CREATING RETAIL SUSTAINABLE DEVELOPMENT. *Sustainability*, 15(6), 5579.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). THE QUALITATIVE RESEARCHER'S COMPANION. Sage Publications.
- Khotimah, K., & Saputra, H. T. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APOTEK RITEL DI PERKOTAAN: THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION IN RETAIL PHARMACIES IN URBAN AREAS. *Jurnal Farmasi dan Manajemen Kefarmasian*, 4(2), 53–59.
- Kotler, P. (1994). MARKETING MANAGEMENT: ANALYSIS, PLANNING, IMPLEMENTATION, AND CONTROL. Prentice Hall International.

- Ladhari, R. (2009). ASSESSMENT OF THE PSYCHOMETRIC PROPERTIES OF SERVQUAL IN THE CANADIAN BANKING INDUSTRY. *Journal of Financial Services Marketing*, 14(1), 70–82.
- Lassi, N., & Jiang, S. (2026). ETOMIDATE-ADULTERATED VAPING: FRAGMENTED GLOBAL DRUG CONTROL AND PUBLIC HEALTH RISKS. *Drug and Alcohol Review*, 45(5), e70188.
- Lin, S.-W., Hung, S.-Y., & Cheng, K.-T. (2025). DOES WARM CARE MATTER? EXPLORING THE EFFECTS OF SERVICE CHARACTERISTICS ON ORGANIZATIONAL IMPRESSION IN SMART RETAIL STORES. *Decision Support Systems*, 196, 114502.
- M Dani, R. (2024). STRATEGI PEMASARAN DALAM PENINGKATAN PENJUALAN (STUDI PADA TOKO VAPORIZER LAMPUNG).
- Oliver, R. L. (1980). A COGNITIVE MODEL OF THE ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF SATISFACTION DECISIONS. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- World Health Organization. (2024). WORKSHOP ON ADDRESSING INTERFERENCE BY TOBACCO AND RELATED INDUSTRIES IN THE WESTERN PACIFIC, MANILA, PHILIPPINES, 18–19 APRIL 2024: MEETING REPORT.
- Pangestu, A. D., Hartoyo, H., & Simanjuntak, M. (n.d.). THE LOYALTY TRIANGLE: SERVICE QUALITY, PERCEIVED PRODUCT QUALITY, AND MARKETING MIX DRIVING PET-CARE CUSTOMER LOYALTY. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 12(2), 799–810.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, A. R. (2025). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UNIT USAHA RETAIL KOBANTITAR MART. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(2), 584–593.
- Reichheld, F. F., & Sasser Jr., W. E. (1990). ZERO DEFLECTIONS: QUALITY COMES TO SERVICES. *Harvard Business Review*, 68(5), 105–111.

- Risdwiyanto, A. (2015). STRATEGI PEMASARAN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA BERBASIS RANGSANGAN PEMASARAN.
- Sitepu, R. K.-K. (2023). KAJIAN TERHADAP RANCANGAN UNDANG-UNDANG ANGGARAN PENDAPATAN BELANJA NEGARA TAHUN 2023. Fakultas Pertanian, Universitas Islam Sumatera Utara.
- Badan Pusat Statistik. (2023). PROFIL STATISTIK KESEHATAN 2023. Badan Pusat Statistik, 7(1), 1–484.
- Store, P. D. I. J. B. V. (2021). THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT JB VAPE STORE. *Jurnal EMBA*, 9(2).
- Suhartanto, D., Dean, D., & Farhani, I. (2024). E-GROCERY SERVICE LOYALTY: INTEGRATING FOOD QUALITY, E-GROCERY QUALITY AND RELATIONSHIP QUALITY (YOUNG CUSTOMERS' EXPERIENCE WITH LOCAL FOOD). *International Journal of Quality and Service Sciences*, 16(1), 87–102.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA DALAM PENELITIAN ILMIAH. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61.
- Tjiptono, F. (1995). STRATEGI PEMASARAN. Andi Offset.
- Trulline, P., Suryana, A., Sugiana, D., & Wahyudin, U. (2025). EFFECT OF SERVICE QUALITY ON GO-FOOD CUSTOMER SATISFACTION IN BANDUNG. *Jurnal Studi Komunikasi*, 9(3), 855–866.
- Villegas-Montejo, V. N., & Fernández-Bedoya, V. H. (2025). EXCELLENCE IN SERVICE AND ITS INFLUENCE ON CUSTOMER LOYALTY IN A GROCERY STORE IN COMAS, 2025. *LACCEI*, 2(13).