

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut (Azhari et al., 2023), Penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris yang disajikan dalam bentuk angka. Metode penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai salah satu dari serangkaian penyelidikan sistematis terhadap suatu kejadian dengan mengumpulkan data dan selanjutnya diukur menggunakan statistik, matematika, atau komputasi (Fai, 2022). Jenis penelitian kuantitatif yang dipilih dalam penelitian ini bertujuan agar hasil dari penelitian berupa data statistik yang nilai akhirnya merupakan hasil perhitungan yang jelas jumlahnya untuk mengetahui pengaruh variabel *muslim friendly services* terhadap variabel kepuasan pelanggan.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer didapatkan dengan langsung menyebarkan kuesioner kepada sampel yang sudah ditetapkan, dalam hal ini adalah tamu yang pernah menginap di *daarul jannah cottage*. Sebagai pendukung penelitian juga, data okupansi didapatkan dari lokasi penelitian secara langsung. Sumber data sekunder adalah sumber data yang telah diolah oleh orang lain dan kemudian digunakan peneliti untuk memperkuat urgensi penelitian. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu data statistik pemerintah mengenai jumlah jiwa dan pemeluk agama islam di kota Bandung.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang dilakukan peneliti untuk mengambil informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan ruang

lingkup penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada tamu yang pernah menginap di *daarul jannah cottage* dengan dua cara yaitu *offline* dan *online*. Cara *offline* dilakukan dengan peneliti membagikan selebaran kertas kepada tamu-tamu yang sedang menginap di *daarul jannah cottage* yang berisikan kuesioner, sedangkan cara *online* dilakukan dengan peneliti menghubungi satu persatu daripada konsumen melalui aplikasi *whatsapp* dan langsung membagikan *link g-form* kepada responden. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan empat kategori penelitian pada setiap pertanyaan disajikan dalam tabel di bawah.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Kinerja Karyawan	Harapan Pelanggan	Bobot Skor
Sangat Baik	Sangat Puas	4
Baik	Puas	3
Cukup	Cukup	2
Kurang Baik	Kurang Puas	1

Sumber: Diolah Peneliti

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono 2007 (seperti yang dikutip Fadillah et al., 2020), Populasi merupakan suatu wilayah secara umum yang didalamnya terdapat objek dan subjek penelitian, yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang akan digunakan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini tidak terukur dengan jelas mengingat okupansi dari *daarul jannah cottage* sebagai objek penelitian belum stabil.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian karakteristik dari keseluruhan populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *hair*. Rumus *hair* digunakan karena populasi yang menjadi seluruh jumlahnya belum bisa diketahui secara pasti dan ukuran sample minimum adalah 5 – 10 kali dari jumlah indikator. Sehingga jumlah indikator yang dipakai sebanyak 22 indikator dikali 7 ($22 \times 7 = 154$). Jadi dengan menggunakan rumusan tersebut, sampel yang akan diteliti sebanyak 154 orang.

E. Operasional Variabel

Tabel 3. 2 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Muslim Friendly Services	Muslim friendly services juga dapat diartikan sebagai pelayanan dan fasilitas yang menerapkan nilai dan norma islam didalamnya (Zamani, 2010 dalam Hidayat et al., 2021)				
1. Pengetahuan dan kesadaran	a. Kompetensi Karyawan merupakan tingkat perilaku dan keahlian seseorang dalam melakukan pekerjaannya yang ditentukan dengan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan (Santiasih et al., 2019).				
	Kompetensi Intelektual	Kemampuan intelektual karyawan yang stabil dalam menyelesaikan permasalahan yang ada (Santiasih et al., 2019).	Pengetahuan karyawan mengenai seluruh pelayanan hotel (PK1)	Tingkat pengetahuan karyawan mengenai seluruh pelayanan <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
	Kompetensi Emosional	Kemampuan pengendalian diri seseorang dalam berbagai situasi (Santiasih et al., 2019)	Memiliki rasa empati terhadap kebutuhan seluruh tamu (PK 2)	Tingkat empati karyawan terhadap seluruh tamu <i>daarul</i>	Ordinal

				<i>jannah cottage</i>	
Kompetensi Sosial	Kemampuan seorang karyawan dalam membina hubungan baik terhadap tamu ataupun karyawan lainnya (Santiasih et al., 2019)	Keramahan karyawan kepada pengunjung (PK 3)	Tingkat keramahan karyawan kepada pengunjung <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal	
Kompetensi Spiritual	Kemampuan seorang karyawan dalam berkreaitivitas dengan menemukan nilai baru (Santiasih et al., 2019)	Tanggap terhadap kebutuhan konsumen dan penyelesaian masalah (PK 4)	Tingkat kemampuan tanggap karyawan terhadap kebutuhan konsumen dan penyelesaian masalah di <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal	
b. Karyawan Memahami Ketentuan Islami merupakan indikator yang harus dipenuhi untuk menjaga kestabilan aturan yang ada.					
		Pengetahuan karyawan terkait aturan-aturan syariah (PK 5)	Tingkat pengetahuan karyawan terkait aturan syariah di <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal	

			Ketegasan karyawan dalam menegakkan aturan syariah di hotel (PK 6)	Tingkat ketegasan karyawan dalam menegakkan aturan syariah di <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
2. Produk Layanan	a. Makanan Halal merupakan makanan-makanan yang bahannya diperbolehkan dalam agama islam (Supriyadi & Asih, 2020).				
			Menyajikan makanan halal kepada pengunjung (PL 1)	Ketersediaan makanan halal bagi pengunjung <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
			Alat makan yang bersih (PL 2)	Ketersediaan alat makan yang bersih bagi para pengunjung <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
	b. Minuman Halal merupakan minuman yang bahan dan pengolahannya diperbolehkan dalam agama islam (Supriyadi & Asih, 2020).				
			Menyajikan minuman halal kepada pengunjung (PL 3)	Ketersediaan minuman halal bagi pengunjung <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
c. Pelayanan Halal					

			Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah (PL 4)	Ketersediaan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah	Ordinal
			Menggunakan sapaan Islami dalam melayani tamu (PL 5)	Tingkat keramahan karyawan <i>daarul jannah cottage</i> menggunakan sapaan islami	Ordinal
3. Sarana dan Prasarana	a. Mushola/Sarana Ibadah merupakan sebuah tempat yang kegunaannya seperti masjid namun dalam skala kecil. Sarana ibadah meliputi mushola, alat sholat, dan <i>al-quran</i> (UPN Veteran, 2024)				
			Memiliki mushola dan sarana ibadah lainnya khusus pengunjung (SP 1)	Ketersediaan mushola dan sarana ibadah lainnya khusus pengunjung <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
			Memiliki perlengkapan alat sholat (SP 2)	Ketersediaan Perlengkapan Sholat di <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
	b. Restoran Halal merupakan tempat penyedia makanan dan minuman yang sudah tersertifikasi halal (Ayu Legowati & Nisa Ul Albab, 2019).				
			Memiliki dan menyediakan	Ketersediaan restoran halal	Ordinal

			restoran halal (SP 3)	Di <i>daarul jannah cottage</i>	
	c. Akomodasi Halal				
			Memiliki akomodasi yang tidak menyediakan hal-hal yang diharamkan (SP 4)	Ketersediaan akomodasi yang tidak menyediakan hal-hal yang diharamkan di <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
			Amenitas yang memudahkan ibadah (SP 5)	Ketersediaan amenities yang memudahkan ibadah (Alat sholat dan Alquran) di <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
			Ruang yang cukup untuk melaksanakan sholat di kamar <i>cottage</i> (SP 6)	Ketersediaan ruang yang cukup untuk melaksanakan sholat di dalam kamar <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
4. Kepatuhan dan Etika Syariah	a. Pakaian karyawan sesuai syariah				
			Pakaian yang dikenakan karyawan	Tingkat kepatuhan karyawan memakai	Ordinal

		sesuai syariat islam (KE 1)	busana sesuai syariat islam di <i>daarul jannah cottage</i>	
b. Perbankan Syariah				
		Menggunakan perbankan syariah dalam proses transaksi (KE 2)	Ketersediaan pelayanan transaksi menggunakan perbankan syariah di <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
c. Kebersihan Lingkungan merupakan suatu keadaan tidak berbau, tidak berdebu, bebas dari sampah dan kotoran lainnya termasuk bahan kimia berbahaya dan virus (Alifa Salsabila, 2023)				
		Kebersihan publik area (KE 3)	Tingkat kebersihan publik area <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
		Kebersihan ruang kamar (KE 4)	Tingkat kebersihan ruang kamar <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal
		Kebersihan Teras Silaturahmi (KE 5)	Tingkat Kebersihan Teras Silaturahmi <i>daarul jannah cottage</i>	Ordinal

F. Uji Persyaratan Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi validitas suatu kuesioner. Kuesioner harus diuji terlebih dahulu untuk mendapatkan data yang akurat dan valid. Uji validitas menghasilkan nilai r hitung. Nilai r hitung valid jika nilainya lebih besar dari r tabel, sedangkan nilai r hitung tidak valid jika nilainya lebih kecil dari r tabel. Setelah uji validitas selesai, data yang diperoleh dapat digunakan dalam penelitian (Hafsah, 2022).

Uji validitas dilaksanakan dengan menyebar 30 kuesioner awal kepada tamu atau pelanggan yang pernah menginap di *daarul jannah cottage* sebelum dilanjutkan menyebarkan kuesioner ke seluruh sampel yang ditargetkan. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian layak digunakan atau tidak. Skor setiap variabel dikaitkan dengan skor keseluruhan instrumen pada aplikasi SPSS 26.0 yang disebut sebagai pengujian *pearson correlation*. Kuesioner dianggap valid jika r hitung lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Ekspektasi	Persepsi		
P1	Pelayanan Karyawan	0,644	0,648	0,361	VALID
P2	Keramahan karyawan	0,620	0,529	0,361	VALID
P3	Tanggap dalam menyelesaikan masalah	0,458	0,614	0,361	VALID
P4	Aturan hotel	0,497	0,399	0,361	VALID
P5	Ketegasan karyawan terhadap aturan yang berlaku	0,458	0,578	0,361	VALID
P6	Makanan Halal	0,639	0,648	0,361	VALID
P7	Kebersihan Alat Makan	0,412	0,681	0,361	VALID
P8	Minuman Halal	0,397	0,484	0,361	VALID
P9	Pelayanan Syariah	0,608	0,752	0,361	VALID
P10	Sapaan Islami	0,670	0,579	0,361	VALID
P11	Restoran Halal	0,458	0,524	0,361	VALID
P12	Kamar Ramah Muslim	0,470	0,666	0,361	VALID
P13	Kelengkapan Alat Shalat	0,375	0,656	0,361	VALID
P14	Ruang yang cukup untuk pelaksanaan ibadah	0,565	0,592	0,361	VALID
P15	Pakaian syariah	0,637	0,676	0,361	VALID
P16	Perbankan Syariah	0,478	0,456	0,361	VALID
P17	Kebersihan Taman Bermain	0,648	0,577	0,361	VALID
P18	Kebersihan Ruang Kamar	0,707	0,539	0,361	VALID
P19	Kebersihan Teras Silaturahmi	0,625	0,562	0,361	VALID

Tabel di atas menunjukkan seluruh r hitung dari setiap indikator $> r$ tabel yang berarti pertanyaan yang menjadi instrumen penelitian ini valid.

2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat diandalkan atau dapat dipercaya, yang berarti bahwa hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan instrumen yang sama. Penggunaan reabilitas menggunakan *software* komputer SPSS dengan rumus Alpha Cronbach. Suatu Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpha Cronbach. $> 0,60$ (Budiman, 2013 dalam Hafsah, 2022).

Uji reabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengukur reabilitas per dimensi yaitu pada dimensi pengetahuan dan kesadaran, produk layanan, sarana dan prasarana, dan dimensi kepatuhan etika syariah.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reabilitas

NO	DIMENSI	NILAI <i>ALPHA CRONBACH</i>	KETERANGAN
1	Pengetahuan dan Kesadaran	0,781	RELIABEL
2	Produk Layanan	0,856	RELIABEL
3	Sarana dan Prasarana	0,817	RELIABEL
4	Kepatuhan dan Etika Syariah	0,763	RELIABEL

Uji reabilitas dalam penelitian ini menghasilkan nilai seperti pada tabel di atas. Seluruh dimensi dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan seluruh nilai *alpha Cronbach* $> 0,60$.

G. Uji Persyaratan Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Salah satu uji normalitas ada uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal (Rozali, 2019)

Dasar pengambilan keputusan diambil dengan ketentuan sebagai berikut.

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel x dengan variabel y.

Uji Linearitas bisa dihasilkan dengan melihat *anova table* dengan 2 cara yaitu membandingkan nilai signifikansi dan nilai F. jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan linear antara variabel x dan variabel y. jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka disimpulkan bahwa tidak ada hubungan linear antara variabel x dan variabel y.

Untuk perhitungan dengan membandingkan nilai F memiliki ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai F hitung lebih kecil dari F tabel, maka ada hubungan linier secara signifikan antara variabel x dan variabel y.
- Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka tidak ada hubungan linier secara signifikan antara variabel x dan variabel y.

H. Metode Analisis Data

1. Metode *Servqual*

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *service quality (servqual)*. Menurut (Sahrul, 2020) *Service Quality* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas pelayanan dengan memperoleh nilai GAP (kesenjangan) yang didapat dari selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapannya. Dalam metode ini, metode *servqual* akan mengukur *muslim friendly services*. metode ini digunakan dengan melakukan pengukuran terhadap atribut dari masing-masing dimensi *muslim friendly services* sehingga akan didapatkan nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapannya. Rumus yang digunakan pada metode *servqual* adalah sebagai berikut.

$$Servqual = Skor P - Skor E$$

Skor P = Persepsi pelanggan atas kinerja pelayanan aktual yang dirasakan

Skor E = Ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh.

Setelah didapatkan tabulasi data secara keseluruhan, dicari rata-rata (*mean*) dari jumlah skor setiap atribut per dimensi. Setelah itu rumus *servqual* dalam menemukan nilai GAP (kesenjangan) bisa ditemukan. Jika hasil bernilai positif, atribut tersebut dikategorikan ke dalam “puas” yang berarti seluruh pelayanan dalam atribut tersebut telah dilakukan secara baik dan diterima oleh pengunjung. Sedangkan jika jumlah skor bernilai negatif, atribut tersebut dikategorikan ke dalam “tidak puas” yang berarti pelayanan dalam atribut tersebut belum memenuhi

harapan pengunjung dan bisa menjadi evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan di dalam atribut tersebut.

2. Metode IPA (*Importance Performace Analysis*)

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja melalui skor total yang dihasilkan dari setiap indikator yang dicari kesesuaiannya. Menurut Santoso 2011 dalam (Sahrul, 2020) rumus yang digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \\ \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Setelah menghitung tingkat kesesuaian, tahap selanjutnya mencari rata-rata dari setiap atribut yang di deskripsikan oleh konsumen, dengan rumus:

$$XI = \frac{\text{Sigma}}{n}$$

$$YI = \frac{\text{Sigma}}{n}$$

Keterangan:

XI = Skor rata-rata tingkat kinerja produk

YI = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk

N = Jumlah Responden

Setelah nilai rata-rata atribut didapatkan, dihitunglah rata-rata dari seluruh atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang membentuk garis dalam diagram kartesius dengan rumus sebagai berikut

$$X = \frac{\text{Sigma}}{XI/K}$$

$$Y = \frac{\text{Sigma}}{YI/K}$$

Keterangan:

- X = Rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut
- Y = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen
- K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Tahapan terakhir ketika seluruh nilai telah ditemukan, konversikan seluruh atribut ke dalam diagram kartesius. Setiap kuadran memiliki sifat yang berbeda dan terbagi menjadi empat kuadran diantaranya :

- a. Kuadran I (prioritas utama) menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh tamu namun pihak hotel belum melaksanakan atribut tersebut dengan cukup baik, sehingga yang menjadi tamu di hotel tersebut merasa kurang puas bahkan kecewa. Oleh karena itu, atribut yang termasuk dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas hotel untuk diperbaiki.
- b. Kuadran II (Pertahankan prestasi) menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh tamu dan kinerja hotel sudah baik. Maka dari itu, hotel harus mempertahankan kinerja yang sudah baik dan membuat pelanggan merasa senang dan nyaman.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah) memuat atribut yang tingkat kepentingannya tidak terlalu signifikan begitu pun dengan kinerja dari hotel. Atribut dalam kuadran ini tidak terlalu menjadi masalah bagi pihak hotel dan lebih baik jika diperbaiki jika atribut di kuadran prioritas utama sudah terpenuhi.

- d. Kuadran IV (Berlebihan) merupakan kuadran dengan atribut yang kepentingannya tidak terlalu signifikan tapi kinerja hotel baik. Pada akhirnya tamu hotel merasa bahwa pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini berlebihan.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel tergantung atau dependen. Adapun asumsi yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut.

- a. Jumlah variabel x adalah satu
- b. Nilai residual harus berdistribusi normal
- c. Terdapat hubungan yang linier antara variabel x dengan variabel y.
- d. Tabulasi data yang digunakan sudah valid dan reliabel.

4. Urgensi Pelaksanaan Tiga Metode Secara Bersamaan

Adapun poin-poin yang menjadi alasan pemakaian tiga metode secara bersamaan yaitu sebagai berikut.

- a. Penggunaan metode analisis *gap (servqual)* dilakukan untuk mengetahui angka pasti kepuasan pelanggan, dengan begitu kepuasan pelanggan terukur secara akurat dan bisa dijadikan kesimpulan untuk menjawab tujuan poin ke dua dalam penelitian ini yaitu identifikasi nilai kepuasan pelanggan *daarul jannah cottage*.
- b. Penggunaan metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dilakukan untuk mengetahui cakupan yang lebih jelas dan detail mengenai posisi dari seluruh indikator *muslim friendly services* dengan spesifikasi kinerja yang harus segera diperbaiki, kinerja yang sudah baik dan sesuai dengan harapan pelanggan, kinerja yang bisa diperbaiki setelah kinerja yang harus segera diperbaiki telah selesai, dan kinerja yang melampaui ekspektasi pelanggan atau yang disebut dengan kinerja berlebihan, sehingga dengan

metode IPA, peneliti bisa menyimpulkan dan menjawab tujuan penelitian poin ke satu yaitu identifikasi kinerja *muslim friendly services*.

- c. Penggunaan metode analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui angka pasti pengaruh dari variabel x terhadap variabel y yang dalam hal ini adalah pengaruh *muslim friendly services* terhadap kepuasan pelanggan dan mampu menjawab tujuan penelitian poin ke tiga yaitu pengaruh keduanya

I. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu pernyataan yang diuji kebenarannya melalui suatu penelitian. Hipotesis bisa merupakan persepsi awal mengenai sebuah hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *R Square*. *R Square* digunakan untuk menilai atau mengetahui seberapa berpengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini variabel independen adalah kualitas pelayanan berbasis *muslim friendly services* dan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis 1:

H0: Muslim Friendly Services tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

HI: Muslim Friendly Services berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan