

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS TRIO MOTOR PERINTIS BANJARMASIN

Masrifani

Penta Lestarini Budiati

Nor Maulida

pentalestarinib@gmail.com

STIE NASIONAL BANJARMASIN

Abstract,

This research aimed to determine whether the quality of service which consist of tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) influence simultaneously and partially on customer satisfaction (Y), as well as to determine the quality of service where the dominant influence on customer satisfaction in the Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin.

The population in this research are all customers in 2015 amounted to 34.092 customers. Samples were taken by 110 customers by accidental sampling. The analysis in this research using linear regression method.

The result showed that the quality of service consisting of tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) influence simultaneously on customer satisfaction. Responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) partial effect on customer satisfaction, while tangible (X1) and reliability (X2) is not partial effect on customer satisfaction. Assurance (X4) variable is the dominant variable affecting customer satisfaction in the Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin.

Keywords : Quality of Service, Customer Satisfaction.

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), serta untuk mengetahui kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada tahun 2015 yang berjumlah 34.092 orang. Sampel diambil sebesar 110 pelanggan secara accidental sampling. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Variabel daya tanggap (X3), jaminan

(X4) dan empati (X5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel bukti langsung (X1) dan keandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Variabel jaminan (X4) merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Setiap perusahaan selalu berusaha mengupayakan pelayanan terbaik untuk pelanggan dan berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya guna memenangkan persaingan di dunia usaha. Untuk menarik pelanggan, perusahaan tidak hanya harus berfokus pada bagian pemasaran melainkan harus di dukung oleh beberapa faktor lain yang bisa membuat pelanggan itu merasa puas dengan apa yang telah diperolehnya, faktor yang dimaksud itu adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Salah satu perusahaan pelayanan jasa yang berusaha memberikan pelayanan berkualitas adalah Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin, yang merupakan perusahaan pelayanan jasa penyelenggaraan AHASS (Astra Honda *Authorizes Service Station*) yang memiliki jaringan resmi

bengkel sepeda motor Honda. Perusahaan dituntut mempertahankan pelanggan untuk tetap menjadi langganan, yaitu dengan terus menjaga kualitas pelayanan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2002:59), menyatakan bahwa “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri /dan spesifikasi”. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, penting bagi sebuah perusahaan untuk selalu memperhatikan kepuasan pelanggan

sebaik-baiknya agar pelanggan tetap setia.

Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di bengkel AHASS Trio Motor Perintis dapat diketahui bahwa keluhan pelanggan Bengkel AHASS Trio Motor Perintis cukup banyak. Di antaranya pelanggan terlalu lama menunggu dalam proses penyervisan, tidak sesuai harapan pelanggan dalam penyervisan, pelanggan sering kembali ke bengkel untuk komplain, pelayanan di bengkel AHASS Trio Motor Perintis juga masih belum maksimal, dimana penampilan karyawan yang masih kurang menarik, karyawan acuh dalam mengatasi keluhan pelanggan, proses administrasi yang tidak praktis, pihak bengkel tidak bertanggung jawab saat garansi masih berlaku, dan karyawan tidak peduli dengan keluhan pelanggan yang membuat kepuasan pelanggan menurun terhadap pelayanan. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya ditanggapi pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan

dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Berdasarkan hal-hal di atas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin, maka bengkel tersebut perlu memberikan pelayanan terbaiknya.

Untuk menetapkan prinsip-prinsip pelayanan yang dapat diterapkan pada Bengkel AHASS Trio Motor Perintis dapat mempergunakan teori Parasuraman (Tjiptono, 2008:95) yaitu :

1. Bukti Langsung (*tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan melaksanakan pelayanan yang disajikan secara meyakinkan dan akurat.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati (*empathy*) yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi

dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang dan jasa yang dibeli.

Kita sering merasakan puas atau tidak puas dengan sebuah barang/jasa. Perasaan itu muncul ketika kita membandingkan antara yang kita harapkan dengan yang kita rasakan. Jadi, kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk/jasa dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Menurut Kotler (2000:52), “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Menurut Garpesz (Laksana, 2008:96), “Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Perusahaan berusaha memuaskan pelanggan dengan menerapkan konsep pemasaran sebagai pembimbing usaha-usaha pemasarannya. Dalam perencanaan

dan pengembangan produknya, perusahaan memulainya dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Akan tetapi dalam prakteknya, tidak semua perusahaan mempunyai pandangan yang sama atas fokus utama penerapan konsep tersebut.

Menurut Kotler (Laksana, 2008: 97), kepuasan pelanggan yaitu " *Costumer satisfaction is the outcome felt by buyers who have experienced a company performance that has fulfilled expectation*" maksudnya kepuasan pelanggan ini dipengaruhi oleh dua komponen yaitu harapan dan kinerja sehingga secara sistematis dapat dirumuskan $customer\ satisfaction = F(\text{experience, performance})$ artinya kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari *expectation* dan *performance*.

Menurut Kurz dan Clow (Laksana, 2008: 97), "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut " *If the service performs at the level that is expected of predicted, the satisfaction level is considered to be just "OK"* artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat tercapai, dan akhirnya akan tercipta kepuasan pelanggan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode ini dipilih mengingat penelitian ini bertujuan untuk membuat gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin pada tahun 2015 dengan jumlah 34.092 pelanggan. Selanjutnya, sampel diambil sebanyak 110 orang dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Data yang diperoleh dianalisa secara deskriptif kuantitatif, yakni dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for Window versi 17.0.

Analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y) sehingga persamaan regresi bergandanya adalah:.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

a	:	Konstanta
b1-5	:	Koefisien Regresi
X1	:	Bukti Langsung
X2	:	Keandalan
X3	:	Daya Tanggap
X4	:	Jaminan
X5	:	Empati
Y	:	Kepuasan Pelanggan
e	:	Standard error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan validitas dan reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan, memperlihatkan bahwa dari 10 butir instrumen yang digunakan semuanya memiliki nilai r yang lebih besar dari nilai 0,3 atau nilai sig. < 0,05 yang berarti semua butir instrumen adalah

valid. Variabel kepuasan pelanggan bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin yang terdiri 2 item juga mempunyai nilai r hitung lebih besar dari 0,3 atau nilai sig. < 0,05 yang berarti semua butir instrumen tersebut adalah valid. Menurut Sugiyono (2008: 124) “syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat validitas apabila koefisien korelasi $r > 0,3$ atau nilai sig. < 0,5”. Sedangkan nilai Cronbach’s Alpha masing-masing variabel baik variabel kualitas pelayanan maupun variabel kepuasan pelanggan di bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin lebih besar dari 0,6, berarti variabel penelitian yang digunakan sudah *reliable*.

Sementara berdasarkan uji asumsi klasik menunjukkan bahwa semua data berdistribusi normal, tidak terjadi gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi, tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dan seluruh indikator tersebut berhubungan secara linear.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi berganda untuk

menentukan kontribusi relatif tiap variabel yaitu bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di bengkel AHASS Trio Motor Perintis

Banjarmasin (Y). Untuk menguji pengaruh tersebut dilakukan uji hipotesis yaitu uji F dan Uji t dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Tabel 1 menunjukkan hasil analisis regresi berganda dengan signifikansi $< 0,05$.

Tabel 1 Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardize d Coefficients		t hitun g	Sig.	Correlations		r ²
	B	Std. Error			Partial	Part	
(Constant)	1,125	0,754	1,491	0,139			
Bukti Langsung (X1)	0,085	0,085	0,996	0,321	0,097	0,067	0,009
Keandalan (X2)	0,025	0,101	0,250	0,803	0,025	0,017	0,000
Daya Tanggap (X3)	0,214	0,070	3,065	0,003	0,288	0,207	0,082
Jaminan (X4)	0,362	0,074	4,901	0,000	0,433	0,331	0,187
Empati (X5)	0,211	0,103	2,054	0,043	0,197	0,139	0,038
R	= 0,724		F hitung = 22,929		F tabel = 2,297		
R Square	= 0,524		Sign. F = 0,000		t tabel = 1,981		
Adj. R Square	= 0,501		SEE = 0,754				
N	= 110						

Sumber: Output Statistik SPSS

Berdasarkan dari tabel 1 di atas hasil analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan di bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin) dapat diketahui nilai R 0,724 atau 72,4% yang menunjukkan bahwa keeratan

hubungan antara variabel dependen dengan variabel independennya adalah kuat. R Square menunjukkan koefisien determinasi, namun untuk jumlah variabel independen lebih dari dua, lebih digunakan R Square sebesar 0,524 yang menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh variabel independen (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel

dependen (kepuasan pelanggan di bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin) adalah 52%, sedangkan sisanya sebesar 48% (100% - 52%) di pengaruhi variabel-variabel lain.

Hasil pada tabel 1 di atas menunjukkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,125 + 0,085X_1 + 0,025X_2 + 0,214X_3 + 0,362X_4 + 0,211X_5$$

Berdasarkan hasil analisis regresi seperti tampak pada tabel 1 di atas, maka pengujian hipotesis penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis Pertama

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

Ho : Kualitas pelayanan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh secara silmutan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha : Kualitas pelayanan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara silmutan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2 Hasil uji statistik dengan menggunakan SPSS

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65,309	5	13,062	22,929	,000 ^b
	Residual	59,246	104	,570		
	Total	124,555	109			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

Sumber: Output Statistik SPSS

Berdasarkan hasil uji ANOVA didapatkan F hitung sebesar 22,929 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena F hitung > F tabel

(22,929 lebih besar dari 2,297) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

independen yang meliputi bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

2. Pengujian Hipotesis Kedua Uji t (Uji Parsial)

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho : Kualitas pelayanan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha : Kualitas pelayanan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan tabel 1 hasil analisis uji t adalah sebagai berikut:

a. Nilai t hitung pada variabel bukti langsung (X1) adalah sebesar 0,996 dengan tingkat signifikansi 0,321. Dengan demikian variabel bukti

langsung tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Nilai t hitung pada variabel keandalan (X2) adalah sebesar 0,250 dengan tingkat signifikansi 0, 803. Dengan demikian variabel keandalan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Nilai t hitung pada variabel daya tanggap (X3) adalah sebesar 3,065 dengan tingkat signifikansi 0,003. Dengan demikian variabel daya tanggap berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

d. Nilai t hitung pada variabel jaminan (X4) adalah sebesar 3,896 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian variabel jaminan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

e. Nilai t hitung pada variabel empati (X5) adalah sebesar 2,054 dengan tingkat signifikansi 0,043. Dengan demikian variabel empati

berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Hasil Pengujian Variabel Dominan

Dari ketiga variabel bebas yang berpengaruh, variabel jaminan merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin karena mempunyai nilai regresi *partial* paling besar yaitu 0,433 jika dibandingkan dengan regresi *partial* variabel lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 17,0 adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,125 + 0,085X_1 + 0,025X_2 + 0,214X_3 + 0,362X_4 + 0,211X_5$$

Variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh secara simultan

terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin sebesar 52% sedangkan sisanya 48% dipengaruhi oleh variabel faktor-faktor diluar penelitian ini.

2. Variabel daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin sedangkan variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin
3. Variabel jaminan (X4) merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin dari pada variabel-variabel lainnya.

Saran

1. Variabel kualitas pelayanan yang tidak signifikan seperti keandalan dan empati perlu diperhatikan oleh Bengkel AHASS Trio Motor

Perintis Banjarmasin agar meningkatkan kepuasan pelanggan setia yang selalu menggunakan jasa Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin. Caranya dengan tetap memberikan perhatian untuk meningkatkan kinerja karyawan, agar semakin baik pelayanan terhadap pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin.

2. Variabel kualitas pelayanan yang signifikan seperti daya tanggap, jaminan dan empati harus tetap ditingkatkan oleh Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin agar pelanggan tetap memilih Bengkel AHASS Trio Motor Perintis Banjarmasin sebagai jasa *service*/reparasi kendaraan bermotor yang sesuai keinginan pelanggan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan dengan menambah

jumlah responden/sampel, sehingga hasil penelitian benar-benar dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Purnomo Setiady dan Husaini, Usman, 2006. *Pengantar Statistika Edisi Kedua*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam, 2012. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Susanto, A. B., 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Fajar, 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir Priyatno, Dwi, 2009. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ratminto dan Waniarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sakeran, Uma, 2006. *Research Methods For Business*,

Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.

STIE Nasional, 2011. *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi Revisi Pertama*. Banjarmasin: STIE Nasional.

Sugiono, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

....., 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung.: Alfabeta.

Suryani, Tatik, 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunyoto, Danang, 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, Fandy, 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

....., 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

....., 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi.