



**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN
PADA RUMAH MAKAN LALAPAN BU KADIR ”
(Studi kasus pada rumah makan lalapan bu kadir cabang
Ambulu)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Emilia Alexandra

NIM. 13.1041.1310

**FAKULTAS EKONOMI
PROGAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**



**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN
PADA RUMAH MAKAN LALAPAN BU KADIR ”
(Studi kasus pada rumah makan lalapan bu kadir cabang
Ambulu)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Emilia Alexandra

NIM. 13.1041.1310

**FAKULTAS EKONOMI
PROGAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Emilia Alexandra

NIM : 1310411310

Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul *“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN LALAPAN BU KADIR AMBULU”* (Studi Kasus Pada Rumah Makan Lalapan Bu Kadir cabang Ambulu) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 4 mei 2017

Emilia Alexandra
NIM. 1310411310

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN LALAPAN BU KADIR

**(Studi kasus pada rumah makan lalapan bu kadir cabang
Ambulu)**

Oleh:

Emilia Alexandra

NIM. 13.1041.1310

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SH,SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu, S.Psi, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas pada Rumah Makan Lalapan Bu Kadir”*
(studi kasus pada Rumah Makan Lalapan Bu Kadir cabang Ambulu) pada :

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs.Akhmad Suharto
NPK. 89 06 242

Anggota 1,

Anggota 2,

Trias Setyowati, SH,SE, MM
NPK. 05 09 477

Pawestri Winahyu
NIP. 1982052611703800

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Sc
NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK. 85 031 25

MOTTO

“Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat”
(QS : Al-Mujadilah 11)

"Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua."
(Aristoteles)

"Hanya kebodohan yang meremehkan pendidikan."
(P.Syrus)

"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi."
(Ernest Newman)

“Semua Orang punya mimpi tapi tidak semua orang bisa mencapainya, jadi berusahalah membuat mimpi mu bisa tercapai dan teruslah berusaha dan berdoa”
(Emilia Alexandra)

PERSEMBAHAN

Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Alm.Papa dan mama.ku tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku.,, paa,, maa...terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu paa,,, maa,, masih saja ananda menyusahkanmu.

Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tangaku menadah”.. ya Allah ya Rahman ya Rahim... Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,,mendidikku,, membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu.

Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan diriku, meski belum semua itu kuraih’ insyallah atas dukungan doa dan restu semua mimpi itu kan terjawab di masa penuh kehangatan nanti. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasihku kepada:

1. Kepada Mbak sekaligus mami ku (Sofie Widya Lestari). Mi.. Adek ndut mu dan paling nakal ini bisa wisuda juga kan.. ^_^ Makasih yaa buat segala dukungan doa dan khususnya makasih juga buat sering-sering transferan gaibnya.. hehehe ohiya doain cepet dapet kerjaan ya mi Aamiin
2. Untuk Ibu, bapak, mbak ari dan mbah putri,. Terima kasih kalian pun selalu memberikan semangat dan doa untuk saya. , karena itu terimalah persembahan bakti, kasih sayang ku untuk kalian.
3. Untuk seseorang yang spesial, My popoy ^__^ (Trio Astiko) makasi yee udah mau selalu aku repotin hehe, mau dengerin curahan hati mulai dari suka duka buat ini skripsi, makasi juga udah mau bantuin ngetikin kalau jari-jari.ku mulai sakit dan capek, makasi juga untuk doa, semangat dan dukungan mu. ^ , ^
4. Tak lupa Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai

harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati.

"Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain. "Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat dan teman terbaik"

5. Untuk mu Indriyani Rahayu, 7th sudah kita bersama dari SMA sampai kuliah selalu bareng-bareng, bahkan kost pun dari SMA-Kuliah satu kamar, Kata Sahabat tak layak lagi ku ucap untuk mu, karena kamu sudah melebihi seorang sahabat kamu udah aku anggep doeloer dewe ^ __^ hihi suka duka kita lalui bersama, suwuun ya udah ma km mau aku repotin, udah mau semangatin aku, dukung aku.. dan akhirnyaaaaa Alhamdulillah kita lulus bareeeng maaa haha alhamdulillah semoga kedepannya kita masih bisa bareng-bareng lagi ya ma :'), ya kalo pun gak bisa bareng moga kamu masih ingat m persahabatan kita ya :') dan moga lulus ini kita langsung dapet kerjaan Aamiin
6. Para Litriiiiissss (Meriyana, Fitri Khairunnisa) 4th kita sahabatan, suka duka, tengkar baikan lagi tengkar lagi baikan lagi, debat yg gak ada henti"nya haha smoga kalian bakal tetep inget aku yeee.. and then....Alhamdulillah luuuuuu pun bareeeng yeeey
\(^ o ^)/ Terima kasih kalian sudah hadir dalam hidup ku.
7. Gae koen rek (Jelang Ikrar Janji, Heru Moki) 5th dewe koncoan maskipun baru akhir" iki kita bareng tok, koen yo sek gelem nulungi aku rek suwun yaa wes tak repoti koen lo, suwun kangge dukungan lan semangat mu rek.
8. Khususon buat (Binti, Sulton, mbak Yheye, bahroin, Vera, Hasan) suuuwuun banget lo rek, tanpa kalian skripsi iki gak bakalan kelar. Aku Emilia Alexandra mengucapkan TERIMAKASIH yang tak terhingga. Doa untuk kalian semua semoga cepat terkejar semua target kalian..Amiin ya robbal'alamin...

"Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan berdoa untuk menggapainya.

Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi. Gagal Bangkit lagi.

Never give up!

Sampai Allah SWT berkata "waktunya pulang"

Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua, Terimakasih beribu terimakasih ku ucapkan. Atas segala kekhilafan salah dan kekuranganku, kurendahkan hati serta diri menjabat tangan meminta beribu-ribu kata maaf tercurah.

Skripsi ini kupersembahkan untuk mu super daddy

(Alm.Papa Alex Umbu Tego)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan di rumah makan lalapan bu Kadir cabang Ambulu” ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Alm.Ayahanda tercinta Alex Uumbu Tego dan Ibunda yang kusayangi Sayekti Wulandari yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Ibu Trias Setyowati SH,SE MM selaku Pembimbing I dan Ibu Pawestri Winahyu S,Psi, MM selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Arik Susbiyani, M.Sc Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Drs.Akhmad Suharto, MP selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan dan bimbingan kepada peneliti.
3. Kepada kedua orang tua dan saudara yang memberikan semangat.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran.

Jember, Mei 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

halaman

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Harga	12
2.1.3.1 Prosedur Penetapan Harga	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	20
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis	25

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
3.1.1 Variabel Penelitian	26
3.1.2 Definisi Operasional	27
3.2 Jenis Data	28
3.2.1 Data Primer	28
3.2.2 Data Sekunder	29
3.3 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Kuisisioner	31
3.4.2 Studi Kepustakaan	31
3.5 Teknik Analisis Data	31
3.6 Metode Analisis Data	33
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	33
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.4 Pengujian Hipotesis	36
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2)	38

BAB 4 HASIL dan PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	39
4.1.1 Sejarah Singkat RM.lalapan Bu Kadir	39
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan	40
4.2 Aspek Personalia	41
4.2.1 Struktur Organisasi	41
4.2.2 <i>Job Diskriction</i>	42
4.3 Penyajian Data	43
4.3.1 Karakteristik Responden	43
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian	44

4.4 Hasil dan Pembahasan	52
4.4.1 Teknik Analisis data	52
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	56
4.4.4 Pengujian Hipotesis	59
4.4.5 Koefisien Diterminasi	61
4.5 Pembahasan	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga	3
Tabel 1.2 Omset RM.Lalapan Bu Kadir Per 6 bulan 2016-2017 terakhir	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Nilai Skala Likert	32
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia Pelanggan	43
Tabel 4.2 Frekuensi Jenis Kelamin Pelanggan	44
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Terhadap Harga	47
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	57
Tabel 4.11 Hasil Uji t	60
Tabel 4.12 Hasil f	61
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 3 Frekuensi Pernyataan Responden

Lampiran 4 Hasil Output *SPSS Version 22*

Lampiran 5 Tabel r Product Momen, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t

Lampiran 6 Dokumentasi

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, 2015. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Adkha Widiastanto, 2011. ***Analisis Pengaruh Lokasi, Kualitas Makanan, Pelayanan, dan Harga Terhadap Pada Keputusan Pembelian Pada Warung Makan Mas Pur***, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Alma, Bucheri. 2007. ***Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa***. Cetakan ketujuh. Bandung: CV. Alfabeta.
- Angipora, Marius P. 2004. ***Dasar-dasar Pemasaran***, Edisi Kedua, Cetakan Kedua. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Augusty Ferdinand. 2006. ***Metode Penelitian Manajemen***. Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ari Prasetyo, “***Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan***”, Jurnal Manajemen, Vol.1 No.4, 2012
- B.S. Dharmamesta. “***Loyalitas Pelanggan : Sebuah kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti***”. Journal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol 14, No3
- Basu Swastha, Irawan, 2001. “***Manajemen Pemasaran Modern***”, Liberty offset, Yogyakarta.
- Basu Swastadan Hani Handoko, 2010, “***Manajemen Pemasaran : Analisa dan Perilaku Konsumen***”. BPFE. Yogyakarta.
- Bowen, John T. and Chen, Shiang-Lih (2001), “**The Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction**”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 13/5.
- Caruana. 2000. “***Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan***”.
- Dantes, Nyoman, 2012. ***Metode Penelitian***. Yogyakarta.
<http://www.karyaku.web.id/2014/12/hipotesis-penelitian-pendidikan.html>
- Dharmayanti, 2006. ***Analisis Dampak Service performance dan kepuasan sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas***. Faculty of Economic, Petra Christian University.
- Dhien Alfath Aulya, 2013. ***Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap keputusan pembelian***. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010. ***Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas.*** Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.vol 17, No.2.Universitas Indonesia.
- Ervi Susanti, 2015. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.*** Universitas Nusantara PGRI. Kediri.
- Fandy Tjiptono, 2002. ***Strategi Pemasaran,*** Andy Offset, Yogyakarta.
- Febri Tri Bramasta Putra, 2012. ***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.***Universitas Diponegoro.Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2002. ***Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen.*** Semarang : FE UNDIP.
- Ghozali, Imam, 2001. ***Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS,*** Badan Peneliti Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali. Imam. 2011. ***Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19,*** Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill, 2002. ***Customer Loyalty,*** Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. ***Prinsip-prinsip pemasaran,*** Edisi kedua belas, Jilid 1. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. ***Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control,*** Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E.,A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler, Philip. 2005. ***Manajemen Pemasaran.*** Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2007. ***Manajemen Pemasaran.*** Edisi Kedua belas. Jakarta : PT. Indeks.
- , 2010. ***Manajemen Pemasaran.*** Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- , 2010. ***Manajemen Pemasaran.*** Edisi Kedua Belas. Jilid2. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lamb, Charles. W. et.al. 2001. ***Pemasaran. Buku I Edisi Pertama.*** Salemba Empat. Jakarta.

- Partua Pramana Hamonangan Sinaga, 2010. ***“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan”***, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Marno Nugroho dan Ratih Paramita. 2009. ***“Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang”***. EKOBIS vol. 2 no. 1. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Moekijat, 2000. ***Kamus Manajemen***. Bandung : Penerbit CV. Mandar Maju.
- Rambat Lupiyoadi, 2001. ***“Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik***, Salemba Empat, Jakarta.
- Ratih Hurriyati, 2005. ***Bauran Pemasaran & Loyalitas Pelanggan***, Alfabeta, Bandung.
- Soriano, D.R, 2002. ***“Customers’ expectations factors in restaurants: the situation in Spain”***. The International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 19 Nos 8/9, pp. 1055-67.
- Stanton, William J. ***“Prinsip Pemasaran”***. Edisi Ketujuh. Alih Bahasa. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono, 2007, ***“Metodologi Penelitian Bisnis”***, PT. Gramedia, Jakarta
- _____. Sugiyono. 2009. ***“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”***. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. ***“Statistik Untuk Penelitian”***. : Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. ***“Metode Penelitian Bisnis”***. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto, 2005, ***“Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran”***, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Swasta, Basu, 2002. ***“Azas-azas Marketing”***. Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2010. ***“Manajemen Penjualan : Pelaksanaan Penjualan***, BPFE Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J, 2003. ***Service Marketing***. Tata McGraw-Hill.
- Zikmund, McLeod & Gilbert, 2003. ***Customer Relationship Manajemen***, Wiley.