

APLIKASI METODE CSI PADA ANALISIS HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Macton Futsal di Jajag Banyuwangi)

Hendra Yusuf Pratama, Drs. Anwar.Msc, Akhmad Fahrur Rozi SE.MM
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Aplikasi Metode CSI pada Analisis Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan“ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap Harga, Lokasi dan kualitas layanan Macton Futsal di Jajag Banyuwangi. metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji Validitas,Uji Reliabilitas, Customer Satisfaction Index (CSI). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 responden. Jenis data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner dan Observasi. Sedangkan yang didalamnya menggunakan tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan dari pelanggan Macton Futsal dapat dikatakan Cukup Puas. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran dengan menggunakan metode CSI sebesar 68,11 %. Harga dan pelayanan dapat dikatakan Cukup baik.

Kata Kunci: Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Customer Satisfaction Index (CSI)

ABSTRACT

The title of this research is "Application of CSI Method in Price Analysis, Location and Service Quality to Customer Satisfaction" The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction with the Price, Location and quality of Macton Futsal services at Jajag Banyuwangi. Data analysis method uses quantitative descriptive analysis, validity test, reliability test, customer satisfaction index (CSI). The sample used in this study was 89 respondents. The type of data used is the distribution of questionnaires and observations. Whereas in it uses the level of performance and interests. The results of this study indicate that the majority of respondents who are customers of Macton Futsal can be said to be quite satisfied. This can be seen from the results of measurements using the CSI method of 68.11%. Prices and services can be said to be quite good.

Keywords: Price, Location, Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI).

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Olahraga mulai menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Hal ini disebabkan karena adanya tren gaya hidup sehat yang saat ini sudah mulai berkembang di masyarakat. Tanpa disadari, setiap orang membutuhkan olahraga sebagai kebutuhan hidup sehari-hari. Olahraga adalah proses sistematis yang berupa segala kegiatan atau usaha yang dapat mendorong mengembangkan, dan membina potensi-potensi jasmaniah dan rohaniah seseorang sebagai perorangan atau anggota masyarakat dalam bentuk permainan, pertandingan, dan kegiatan jasmani yang intensif untuk memperoleh rekreasi, kemenangan, dan prestasi puncak dalam rangka pembentukan manusia yang sehat, artinya olahraga sebagai alat untuk memelihara dan membina kesehatan, tidak dapat ditinggalkan. Olahraga merupakan alat untuk merangsang pertumbuhan dan perkembangan jasmani, rohani dan sosial.

Salah satu jenis olahraga yang banyak digemari saat ini ialah olahraga futsal. Futsal adalah salah satu olahraga yang digemari di berbagai kalangan masyarakat salah satunya adalah di kawasan Banyuwangi, olahraga futsal yang bisa dilakukan kapan saja tanpa mengenal cuaca karena tempatnya di dalam ruangan. Bagi seseorang yang menyukai olahraga futsal tempat penyewaan lapangan futsal dapat di jadikan tempat menyalurkan hobi dan bakat. Melihat peluang pasar yang menjanjikan, banyak pelaku bisnis di Banyuwangi yang mulai ikut meramaikan dunia olahraga ini, Futsal menjadi salah satu cabang olahraga permainan yang cukup populer dan banyak diminati oleh berbagai kalangan di dunia. Pelaku bisnis harus dituntut untuk berorientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus memberikan harga yang murah, lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai dan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, jika konsumen merasa puas akan suatu tempat dari suatu perusahaan, maka yang umum yang terjadi adalah konsumen akan terus menyewa dan menjadi konsumen perusahaan tersebut. Setiap bisnis jasa atau barang pelayanan adalah bagian yang tidak bisa dihindarkan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Persaingan dalam industri jasa lapangan futsal sangat bersaing dari tarif harga yang di berikan oleh setiap jasa penyewaan lapangan futsal. Setiap jasa penyewaan lapangan futsal mempunyai pengunjung masing-masing, dapat diketahui bahwa pengunjung atau pengguna lapangan futsal selama Bulan Juni – November di Macton Futsal sebanyak 833 Team, sedangkan di perdana futsal sebanyak 869 Team. Lapangan Macton futsal di Jajag memberikan fasilitas yang cukup memadai, seperti yang di lakukan oleh Macton Futsal dengan adanya kantin dan Cafe membuat berbeda dengan tempat penyewaan lapangan futsal lainnya

Tabel Tarif, Fasilitas, dan Pengunjung Selama Bulan Juni – November 2018 Di Macton futsal dan Perdana Futsal yang ada di Banyuwangi.

Tarif						Fasilitas		Pengunjung	
Siang	Sore	Malam	Siang	Sore	Malam	Macton Futsal	Perdana futsal	Macton Futsal	Perdana futsal
Macton Futsal			Perdana futsal						
Rp 100.000	Rp 120.000	Rp 130.000	Rp 100.000	Rp 120.000	Rp 130.000	2 lapangan Futsal sintetis	2 lapangan Futsal sintetis	833	869
						Kamar Mandi	Toilet		
						Cafe	Free Wifi		
						Tempat duduk	Tempat duduk		
						Tempat duduk	Kantin		
						Tempat Parkir	Tempat parkir luas		
						Gratis Minum	Gratis minum		

Persaingan dalam bisnis penyewaan lapangan futsal menjadi semakin berkembang hal ini yang membuat harga penyewaan lapangan menjadi salah satu faktor yang harus di pertimbangkan dengan baik oleh pengelola bisnis. Dengan meningkatkan keinginan konsumen, maka dalam mengambil keputusan para konsumen akan berbedabeda dalam memilih lapangan yang ada. harga, lokasi, dan Kualitas layanan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa seperti ini. Untuk itu perusahaan sebagai produsen harus memberikan layanan yang terbaik kepada setiap konsumennya, harga yang terjangkau, lokasi yang strategis serta fasilitas yang memadai dan melakukan kegiatan pemasaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Karena salah satu persoalan dalam dunia bisnis yang perlu diperhatikan adalah semua hal yang mendorong konsumen agar menyewa lapangan futsal yang ditawarkan oleh perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memilih “Analisis Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan”. dimana seseorang akan loyal apabila di tempat konsumen itu berinteraksi membeli atau menggunakan jasa dan produk pelayanannya sangat baik, berkualitas dan memuaskan para konsumen yang datang, sedangkan harga yang murah dan sesuai dengan kualitas produk/jasa yang digunakan oleh konsumen itu menentukan untuk pelanggan tersebut loyal atau tidaknya terhadap perusahaan kita. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Rumusan Masalah

Perumusan masalah diperlukan agar permasalahan menjadi lebih jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian. Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Apakah pelanggan puas dilihat dari Kualitas layanan yang terdiri dari: Bukti fisik (Tangible), keandalan (Reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (Assurance), perhatian (Empathy), Harga dan Lokasi Macton futsal?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan yang terdiri dari: Bukti fisik (Tangible), keandalan (Reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (Assurance), perhatian (Emphaty), Harga dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan Macton Futsal.

METODE PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap harga, Lokasi dan kualitas layanan pada Macton Futsal. Penelitian kuantitatif merupakan metodologi riset yang bertujuan untuk yang diterapkan dalam analisis statistik tertentu (Malhotra, 2004).

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Pengertian operasional variabel ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

a. Harga (X1)

Harga adalah persepsi konsumen tentang harga produk. Indikator-indikator harga antara lain:

- i. Harga sesuai dengan kualitas produk
- ii. Harga terjangkau sesuai dengan daya beli konsumen
- iii. Harga sesuai manfaat yang diperoleh konsumen

b. Lokasi (X2)

- i. Lingkungan masyarakat
- ii. Kedekatan dengan pasar atau konsumen
- iii. Tenaga kerja
- iv. Terjaminnya pelayanan umum

c. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas Pelayanan adalah persepsi konsumen tentang Kualitas Pelayanan pada Macton Futsal.

Indikator-indikator produk antara lain:

- i. Penampilan karyawan yang sopan
- ii. Pelayanan yang ramah dan serius
- iii. Penanganan keluhan konsumen cepat dan tepat
- iv. Dapat menghadapi dan menangani setiap pertanyaan konsumen
- v. Memahami kebutuhan, keinginan, dan keluhan konsumen

2. Variabel dependen

Keputusan pembelian adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, yang diukur melalui indikator :

- i. Kesesuaian harapan
- ii. Minat berkunjung kembali
- iii. Ketersediaan merekomendasi

JENIS DATA

Data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder .sedangkan data yang digunakan untuk menyusun penelitian ini menggunakan sumber data antara lain:

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian (tidak melalui media perantara).data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok (Sugiyono,2012). yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Macton Futsal yang diperoleh melalui kuesioner.

Data Sekunder

Data sakuder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).data sakuder umumnya merupakan bukti,catatan,laporan (Sugiyono,2012).data sakuder yang digunakan dalam penelitian ini berupa jurnal,buku,artikelyang berkaitan dengan penelitian ini.

TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (ferdinand, 2006). Sampel dalam peelitian ini adalah sebagian pengunjung atau pengguna lapangan futsal di Macton Futsal. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel (Asnawi, 2009). Teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* peneliti menggunakan metode sampling Aksidental Sampling (*Accidental Sampling*) menurut Santoso dan Tjiptono (2001) *accidental sampling (convenience sampling)* adalah prosedur sampling yang memiliki sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai. Sedangkan menurut Sugiono (2009) *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, orang tersebut merupakan pengguna atau pelanggan di Macton Futsal.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. Al, 2007) Sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan

dalam penelitian ini populasi yang digunakan pengunjung atau pengguna lapangan futsal di Macton Futsal selama bulan Juni – Bulan November sebanyak 833

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

$$n = \frac{833}{1 + 833 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{833}{1 + 833 \times 0,01}$$

$$n = \frac{833}{1+8,33}$$

$$n = \frac{833}{9,33}$$

$$n = 89$$

Dari perhitungan diatas maka diambil sampel penelitian di Macton futsal sebanyak 89 sampel.

1. HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lapangan Macton Futsal Jajag yang beralamatkan di Dusun Krajan, Jajag, Gambiran, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68486. Pengambilan data dilaksanakan pada Bulan Juni – November 2018. Subjek penelitian ini adalah konsumen jasa pengelolaan lapangan di Macton Futsal.

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Harga	X1.1	,751	0,208	Valid
	X1.2	,772	0,208	Valid
	X1.3	,784	0,208	Valid
	X1.4	,751	0,208	Valid
Lokasi	X2.1	,827	0,208	Valid
	X2.2	,718	0,208	Valid
	X2.3	,700	0,208	Valid
	X2.4	,681	0,208	Valid
Pelayanan	X3.1	,641	0,208	Valid
	X3.2	,655	0,208	Valid
	X3.3	,564	0,208	Valid
	X3.4	,663	0,208	Valid

Dari tabel diatas, diketahui bahwa keseluruhan pertanyaan adalah Valid. Hal ini dikatakan Valid karena $r \text{ Hitung} > r \text{ tabel}$, dari pengolahan data yang dilakukan nilai $r \text{ hitung}$ yang paling tinggi adalah $0,827 > 0,208$ ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). Sebaliknya nilai $r \text{ hitung}$ yaitu paling rendah nilainya adalah $0,564 > 0,208$ ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan Valid.

Uji Reliabilitas

Tabel Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Hitung	Sandar Alpha	Keterangan
1	Harga	,802	0,60	Realiablel
2	Lokasi	,792	0,60	Realiablel
3	Pelayanan	,741	0,60	Realiablel

Hasil Uji Reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel yaitu 0,60 sehingga item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Hasil Pengolahan Data Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI)

Berikut ini adalah hasil dari pengolahan data Customer Satisfaction Index (CSI) menggunakan skor rata tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil pengolahan data Menggunakan CSI adalah sebagai berikut :

No	Atribut	MSS	MIS	WF (%)	WS
1	Harga sewa lapangan futsal yang ditawarkan oleh Macton Futsal sesuai dengan hasil yang diterima oleh konsumen	2.83	3.60	7.95	22.51
2	Macton Futsal menawarkan harga yang lebih murah dari tempat lapangan futsal lain yang sejenis.	2.99	3.61	7.97	23.84
3	Harga sewa lapangan futsal yang ditawarkan oleh Macton Futsal sudah sesuai dengan fasilitas yang tersedia.	3.09	3.48	7.70	23.80
4	Macton Futsal menawarkan harga yang terjangkau bagi pelanggan	3.38	3.53	7.80	26.38
5	Lokasi Macton Futsal mudah dijangkau dari segala arah.	3.13	3.51	7.75	24.30
6	Akses Macton Futsal mudah dan tidak macet .	3.16	3.54	7.83	24.71
7	Macton Futsal memiliki lokasi parkir yang luas.	3.98	4.28	9.47	37.65
8	Kondisi lingkungan Macton Futsal bersih dan nyaman.	3.40	4.22	9.34	36.32
9	Karyawan Macton Futsal selalu berpenampilan rapi	3.40	3.49	7.73	26.30
10	Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen para karyawan Macton Futsal bersikap ramah dan sopan.	3.57	3.80	8.40	30.00
11	Karyawan Macton Futsal memberikan jaminan kenyamanan kepada para Konsumen	3.47	4.07	8.99	31.22
12	Dalam memberikan	3.70	4.10	9.07	33.53

	pelayanan kepada konsumen para karyawan Macton Futsal tanggap dalam merespon keluhan konsumen.				
	Total	40.60	45.23	100	340.56

Setelah perhitungan MSS, MIS WF, dan WS maka proses selanjutnya menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{340.56}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 68,11\%$$

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) atau dalam hal ini pelanggan yang dimaksud adalah pengunjung yang bermain futsal di Macton Futsal dilakukan terhadap 89 orang responden adalah sebesar 68,11%. Berdasarkan hasil CSI tersebut, maka dapat diketahui bahwa Harga, lokasi dan kualitas pelayanan pada Macton Futsal berada dalam kategori Puas. Hal ini mengindikasikan bahwa para pelanggan yang bermain Futsal di Macton Futsal Puas terhadap kinerja para pegawai Macton Futsal. Namun, walaupun para pelanggan sudah merasa Cukup Puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan, pihak Macton Futsal harus selalu memperhatikan Fasilitas, kualitas pelayanannya terus ditingkatkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Harga dan Kualitas pelayanan terbukti sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil ini maka disimpulkan bahwa semakin baik harga dan kualitas pelayanan yang di berikan maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan Macton Futsal di Jajag.
2. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu dengan hasil 68,11%. Hal ini menyatakan bahwa para responden merasa cukup puas terhadap kinerja yang diberikan oleh Macton Futsal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran agar dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya melalui kualitas pelayanan. Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Agar pihak Macton futsal dapat mempertahankan dan meningkatkan atribut-atribut yang dinilai sudah baik sehingga para pelanggan merasa puas dan loyal dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Agar pihak Macton Futsal memperhatikan atribut-atribut dan memperbaiki fasilitas yang dinilai masih kurang agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S.(2006)prosedur penelitian: *suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka cipta
- Aryani, D. & F. Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan sdalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis dan Birokrasi,jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17 (2): 114-126.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang:BadanPenerbit Universitas Diponegoro.
- Bilson Simamora. 2002. *Panduan riset perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama.
- Buchari alma. 2002. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, bandung: alfabeta.
- Creswell, John W. 2010 Edisi ke-3.*Research Design Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed*.Yogyakarta :
- Drucker, Peter F. 2008, *Pengantar Manajemen*, Pustaka Binaman
- Echdar, Saban. 2015. *Manajemen Entrepreneurship Kiat Sukses Menjadi Wirausaha*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Fandy, tjiptono. 2010. *Pemasaran Jasa*.Bayumedia. Malang
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hendra Fure, (2013).*Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Traditional* Bersehati Calaca, Jurnal EMBA, Vol.1 No.3
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Statisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek pemenang ICOSA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Juran dan Gryna. (1992). *Quality Planning and Analysis*, Third Edition, McGrawHill International, Singapore.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Principles of Marketing)*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotlerdan keller. 2012.*Manajemen pemasaran*.Edisi 12. Jakarta:Erlangga
- Levine Norman D. 1984. *Pelayanan Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gajah Mada.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Maholtra (2005).Riset penelitian. Jakarta: Gramedia pustaka utama
- Malhotra, N.K. (2004). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia,PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, (2008).*Metode Penelitian Kunatitatif Kualitatif dan R&D*. BandungAlfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen penjualan.: Pelaksanaan penjualan*, BPFE- Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2012. *Pemasaran strategik..* Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Cetakan Pertama. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andy

