

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI MUFAKAT

Muchamad Thoha Tobroni¹⁾, Wiwin Agustian²⁾, Irwan Septayuda³⁾
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma

Muhammadoha1994@gmail.com, wiwinagustian@binadarma.ac.id,
irwan.septayuda@binadarma.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product quality to customer satisfaction on Koperasi Pegawai Mufakat and to know the variables that influence customer satisfaction . Basic theory used is the marketing management by using multiple linear regression analysis . Based on the results of the discussion we can conclude this study the variable quality of service and product quality by 61.6 % effect on customer satisfaction and the remaining 38.4 % is influenced by other variables outside the model . F test results known to the variable quality of service and product quality has a significant impact on consumer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan sebuah negara berkembang dengan pertumbuhan ekonomi cukup pesat dengan berbagai macam usaha baik itu usaha yang sifatnya usaha makro maupun mikro, usaha makro seperti banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang tumbuh dan membuka usaha di Indonesia. Sedangkan usaha mikro merupakan usaha-usaha rumahan yang bersifat kecil dan masih diolah sendiri seperti ruko-ruko yang ada disepanjang jalan dan juga koperasi, koperasi didirikan untuk menunjang kebutuhan usaha kecil dan menengah dan juga kebutuhan para anggotanya. Koperasi Pegawai Mufakat merupakan Koperasi yang berada di Pangkalan Balai kecamatan Banyuasin III. Koperasi pegawai Mufakat merupakan koperasi yang bergerak dibidang simpan pinjam dan juga menjual kebutuhan sehari-hari seperti beras, minyak goreng, gula, garam, mie instan, sirup, sabun dan juga kebutuhan lainnya. Koperasi ini tidak hanya melayani kebutuhan Anggotanya saja namun juga kebutuhan masyarakat sekitar yang ingin berbelanja.

Koperasi adalah perkumpulan orang-orang, penggabungan orang-orang berdasarkan kesukarelaan, terdapat tujuan ekonomi yang ingin dicapai, koperasi berbentuk organisasi bisnis yang diawasi dan dikendalikan secara demokratis, terdapat kontribusi yang adil terhadap modal yang dibutuhkan, anggota koperasi menerima resiko dan manfaat secara seimbang. Koperasi merupakan organisasi bisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-orang demi kepentingan bersama. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

Namun dari beberapa produk yang dijual terdapat keluhan dari anggota maupun masyarakat tentang kualitas dari produk yang dijual koperasi dari kemasan produk yang kadang sudah jelek dan juga tanggal kadaluwarsa yang kurang di cek karena kesibukan pribadi pengurusnya. Sehingga tidak dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh anggota dan juga masyarakat. Dan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus Koperasi Pegawai juga terdapat keluhan dari anggotanya dari masalah koperasi yang tidak mampu memenuhi keinginan peminjaman dari anggota Koperasi itu sendiri dan ketika anggota ingin membeli barang tetapi pengurus tidak ada di kantor karena koperasi pegawai

Mufakat ini buka setiap hari hanya dari pukul 09.00 s/d 15.00 WIB terkadang pegawai koperasinya juga datang sedikit terlambat. sehingga jika ingin berbelanja harus menunggu sampai waktu yang agak siang.

Dengan temuan masalah-masalah yang ada diatas oleh karena itu penulis ingin meneliti apakah Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pegawai Mufakat.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dikutip dalam Sunyoto (2014:240) kualitas atau mutu dalam pelayanan adalah: “suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen

Menurut *Kotler* (2012:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Pengertian Kualitas Produk

Menurut *Kotler* dan *Armstrong* (2008:266) Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Produk mencakup lebih dari sekadar barang-barang yang berwujud (*tangible*). Dalam arti luas, produk meliputi objek-objek fisik, jasa, acara, orang, tempat, organisasi, ide, atau bauran entitas-entitas ini.

Menurut *Kotler* dan *Armstrong* (2008:271), “Kualitas produk adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa. Oleh karena itu, kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan . dalam arti yang lebih sempit kualitas bisa didefinisikan sebagai “bebas dari kerusakan” tetapi sebagian besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan melangkah jauh melampaui definisi sempit ini. Justru mereka mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.

Pengertian Kepuasan Konsumen (Anggota)

Menurut Sunyoto (2014:227) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan harapan.

Menurut *Kotler dan Keller (2007:177)* yang dikutip dari buku *Manajemen Pemasaran* mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Hipotesis

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H_{01} = diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Anggota Anggota
2. H_{a1} = diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Anggota Anggota
3. H_{02} = diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk terhadap Anggota Anggota
4. H_{a2} = diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk terhadap Anggota Anggota
5. H_{03} = diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Anggota Anggota
6. H_{a3} = diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota

3. METODE PENELITIAN

Objek yang diteliti yaitu Koperasi Pegawai Mufakat dan anggota yang ada pada Koperasi Pegawai Mufakat, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada koperasi Pegawai Mufakat. Lokasi penelitian ini dilakukan di Koperasi Pegawai Mufakat, kecamatan Banyuasin III, kabupaten Banyuasin.

Untuk mendapatkan informasi data yang lengkap penulis menggunakan beberapa teknik yang diperlukan diantaranya :

a. Wawancara

Merupakan pengambilan data yang dilakukan penulis dengan Tanya jawab langsung terhadap pihak Koperasi Pegawai Mufakat.

b. Observasi

Suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung yang dilakukan di Koperasi Pegawai Mufakat.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan kuesioner langsung kepada Konsumen di Koperasi Pegawai Mufakat.

Dari hasil penelitian yang dikumpulkan maka selanjutnya akan dapat disajikan metode analisis sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis

Sugiyono (2014:445) mengemukakan uji validitas yaitu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Priyatno (2014:64) menyatakan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Priyatno (2014:148) menyatakan analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan regresi ganda dirumuskan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = (Kepuasan Anggota)

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = (Kualitas Pelayanan)

X_2 = (Kualitas Produk)

3. Analisis Koefisien Korelasi

Sunyoto (2015:125) menyatakan bahwa analisis korelasi merupakan analisis untuk mengukur tingkat asosiasi atau hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui koefisien korelasi yang disimbolkan dengan huruf (r). Besarnya koefisien korelasi antara -1 sampai dengan 1.

4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (dependen). Kuncuro 2011:108).

5. Uji T

Sunyoto (2014:152) menyatakan uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen (X_1 Kualitas pelayanan dan X_2 Kualitas produk) secara individu terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Anggota.

6. Uji F

Menurut Kuncoro (2011:106) uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Koperasi pegawai Mufakat didirikan 29 (dua puluh sembilan) tahun yang lalu tepatnya pada tahun 1987, pendirian koperasi ini diprakarsai oleh beberapa orang yang bertindak sebagai pegawai negeri pada zaman itu untuk menampung dan memberikan solusi untuk para pegawai negeri menabung atau meminjam uang yang bersifat kekeluargaan. Pada awal berdirinya koperasi ini bergerak dibidang simpan pinjam untuk para anggotanya, namun seiring dengan perkembangan yang ada dari tahun ke tahun koperasi ini mengalami peningkatan sehingga pada tahun 2003 koperasi ini mendirikan “toserba” yaitu toko serba ada yang menjual berbagai kebutuhan rumah tangga dan juga menjual berbagai tas,sepatu pakaian untuk memenuhi kebutuhan anggota.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian dengan hasil sebagai berikut :

Tabel
Hasil Analisis Regresi

Variabel	Beta	T	Sig.	Keterangan
Konstanta	2,858	1,206	0,232	Signifikan
X ₁	0,733	6,212	0,000	Signifikan
X ₂	0,327	2,302	0,025	Signifikan

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 16

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,858 + 0,733 X_1 + 0,327 X_2$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 2,858 artinya jika kualitas Pelayanan (X₁) dan Kualitas Produk (X₂) adalah 0, Kepuasan Anggota (Y) nilainya adalah 2,858.
- b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0,733 artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1% maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,733.
- c. Koefisien regresi variabel Kualitas Produk (X₂) sebesar 0,327 maka artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,327.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel
Koefisien Korelasi

Model	R	R Square
1	0,785	0,616

Sumber : Hasil olahan data SPSS 16

Berdasarkan hasil tabel diatas terlihat bahwa nilai r (koefisien Korelasi) sebesar 0,785 yang berarti bahwa variabel dependen dan independen dapat dikategorikan memiliki hubungan linier yang kuat.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	0,785	0,616

Sumber : Hasil olahan data SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,616 dari nilai R^2 , yang dapat diartikan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 61,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji T

Tabel
Hasil analisis Uji T

Model	T	Sig.	Keterangan
1	6,212	0,000	Signifikan
2	2,302	0,025	Signifikan

Sumber : Hasil olahan data SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas, didapat kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} = 1,152$ dengan probabilitas sebesar $0,000 < 0,30$ artinya tolak H_0 dan terima H_a dimana $t_{tabel} = 0,733$ maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya ada pengaruh secara signifikan dari kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan anggota. Sedangkan kualitas Produk (X_2) nilai $t_{hitung} = 0,327$ dengan probabilitas sebesar $0,025 < 0,30$ artinya

tolak H_0 dan terima H_a dimana $t_{tabel} = 0,327$ maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya ada pengaruh secara signifikan dari kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan anggota.

Uji F

Tabel
Hasil analisis Uji F

Model	F	Sig.	Keterangan
1	51,253	0,000	Signifikan

Sumber : Hasil olahan data SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas, didapat Kualitas pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Anggota (Y) dengan F_{hitung} 109,023 dengan sig. Sebesar 0,000 dengan F_{tabel} 109,023 maka $> F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. artinya ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap kepuasan anggota (Y), diterima yang mengatakan bahwa :

“Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Mufakat.”

Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisis regresi berganda diatas didapatkan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,733 sedangkan konstantanya sebesar 2,858. Maka dapat dirumuskan persamaan regresi berganda seperti berikut :

$$Y = 2,858 + 0,733 X_1 + 0,327 X_2$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta sebesar 2,858 artinya jika kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) adalah 0, Kepuasan Anggota (Y) nilainya adalah 2,858. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,733 artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,733. Koefisien regresi variabel Kualitas Produk (X_2) sebesar 0,327 maka artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar 1% maka Kepuasan Anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,327.

Jadi, apabila suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh anggota, anggota akan merasa terpuaskan.

korelasi setiap butir pertanyaan tentang kualitas produk lebih besar dari r tabel yang telah ditentukan dan dinyatakan semua butir pertanyaan tersebut valid. Dari nilai sig. semua butir pertanyaan juga $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa semua pertanyaan variabel Kualitas Produk pada penelitian ini valid.

Apabila, produk yang ditawarkan kepada pasar atau anggota sesuai dengan keinginan dan menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan dari anggota maka hal ini dapat membuat anggota merasa terpenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hasil uji SPSS.16 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) mendapatkan t_{hitung} 1,152 dengan nilai sig. 0,000, maka dapat dijelaskan bahwa nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sedangkan kualitas Produk (X_2) nilai $t_{hitung} = 0,327$ dengan probabilitas sebesar $0,025 < 0,5$ artinya tolak H_0 dan terima H_a dimana $t_{tabel} = 0,327$ maka $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) dari variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kualitas produk (X_2) terhadap variabel kepuasan anggota (Y), karena dengan perbandingan nilai sig. $0,000 < 0,05$ nilai sig. tersebut lebih kecil dari standar eror yang telah ditentukan, maka dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.

5. SIMPULAN

Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini didapatkan hasil, kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) adalah 0, Kepuasan Anggota (Y) nilainya adalah 2,858.
Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,733.
Koefisien regresi variabel Kualitas Produk maka artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar 1% maka Kepuasan Anggota(Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,327.
2. Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi terlihat bahwa nilai r (koefisien Korelasi) variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki hubungan linier yang kuat dengan kepuasan anggota.
3. Berdasarkan analisis koefisien determinan pada penelitian ini kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan peranan terhadap kepuasan anggota memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.
4. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis uji T didapatkan hasil kualitas pelayanan dengan hasil H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh secara signifikan dari kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan anggota. Sedangkan kualitas Produk (X_2) dengan hasil tolak H_0 dan terima H_a artinya ada pengaruh secara signifikan dari kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan anggota (Y).
5. Dari pengujian hipotesis uji F (simultan) terdapat nilai signifikansi Kualitas pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Anggota (Y) maka H_0 ditolak H_a diterima. artinya Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Saran

Atas dasar temuan dari penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk memperbaiki respon terhadap saran dari anggota yang dianggap kurang memuaskan sebaiknya pengurus yang ada pada koperasi pegawai mufakat memberikan respon yang cepat dan baik terhadap saran yang diberikan oleh anggota dengan cara langsung memberikan tanggapan, membahas masalah bersama antara pengurus dengan anggota seperti rapat yang diadakan tiap bulan untuk memperbaiki kinerja yang dianggap masih kurang maksimal oleh anggota, hal ini baik dilakukan untuk memberikan rasa puas atau kepuasan kepada anggota
2. Untuk memperbaiki produk yang sesuai dengan apa yang ada atau yang tertera pada kemasan koperasi dapat meningkatkan hal ini dengan cara membeli produk langsung dari distributor barang-barang yang ada di koperasi dan tidak menerima penitipan barang untuk dijual karena produk yang dititipkan belum tentu memiliki kualitas yang baik.
3. Pengurus maupun pegawai koperasi harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menambah jumlah karyawan untuk menjaga toserba yang ada dikoperasi dan menentukan jam kerja yang pasti agar ketika sewaktu-waktu anggota datang ke koperasi ada yang melayani apa yang dibutuhkan oleh anggota.

6. REFERENSI

- [1] Handoko, T Hani. 2012. *manajemen Edisi kedua*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- [2] Hendar.2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta : Erlangga.
- [3] Philip Kotler, Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12 jilid 1*. Jakarta : Indeks.
- [4] Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 jilid 1*. Jakarta : Indeks. PT.Macanan Jaya Cemerlang.
- [5] Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Edisi 1. ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- [6] Sudjana, 2001, *Metode Statistika*, Edisi Revisi, Cet. 6, Alfabeta. Bandung
- [7] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-18. Alfabeta. Bandung.
- [8] Sugiyono, 2010.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- [9] Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- [10] Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

- [11] Yusi, Syahirman & Umiyati Idris. 2010. *Statistika untuk Ekonomi dan Penelitian*. Palembang: Citrabooks Indonesia

- [12] Zeithaml dan Bitner. 2000. *Pengertian Kepuasan Pelanggan*. <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html> di akses pada sabtu 14-11-2015.

- [13] _____. 1990. *Variabel Kualitas Pelayanan*. <http://core.ac.uk/download/pdf/13653415.pdf> di akses pada Senin 16-11-2015