

Analysis Of The Effect Of Service Quality And Store Atmosphere On Customer Satisfaction Of Mbrio Billiard In Padang City

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Mbrio Billiard Di Kota Padang

Ramadhania

Universitas Tamansiswa Padang

ramadhania010589@gmail.com

Hesti Mayasari

Universitas Tamansiswa Padang

hestimayasari27@gmail.com

Epa Proditus

Universitas Tamansiswa Padang

epahebat@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and store atmosphere on customer satisfaction of Mbrio Billiard in Padang City. The population used in this study amounted to 100 people using purposive sampling technique in sampling. Descriptive quantitative method is used as a method in research. Collecting data using questionnaires and interviews. Data analysis techniques used in the form of research instrument testing (test validity and reliability), multiple linear regression, hypothesis testing (t test and F test) and the coefficient of determination. Based on the research conducted, the results showed that the quality of service and store atmosphere had a significant effect on customer satisfaction of Mbrio Billiard in Padang City, either partially or simultaneously. Furthermore, the contribution of the influence of the research variables is 90.9% as seen from the Adjusted R Square value in the coefficient of determination test.

Keywords: service quality, store atmosphere, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di Kota Padang. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampel. Metode kuantitatif deskriptif digunakan sebagai metode dalam penelitian. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan berupa uji instrumen penelitian (uji validitas dan reliabilitas), regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F) serta koefisien determinasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di Kota Padang baik secara parsial maupun simultan. Selanjutnya, sumbangan pengaruh dari variabel penelitian sebesar 90,9% yang dilihat dari nilai *Adjusted R Square* pada uji koefisien determinasi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, suasana toko, kepuasan pelanggan

1. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terus mengalami kemajuan dan mengarah pada modernisasi di segala bidang, sehingga mempermudah aktivitas yang dijalankan oleh manusia yang menyebabkan tingkat ketergantungan semakin mengalami peningkatan. Hal ini dipicu oleh rutinitas kegiatan yang semakin kompleks. Akibatnya, timbul suatu kejenuhan dan kondisi membosankan dalam menjalankan kegiatan tersebut. Melihat keadaan ini, maka manusia membutuhkan waktu luang untuk menikmati segala hobi dan mendapatkan hiburan demi menyegarkan pikiran dan tubuh agar lebih rileks serta nyaman. Untuk itu, sebagian orang akan mencari tempat-tempat yang asyik dan menghibur untuk mengusir segala rutinitas pekerjaan yang cenderung menimbulkan kebosanan.

Dilihat dari fenomena ini, maka bermunculanlah berbagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan produk yang menawarkan berbagai alternatif yang menarik yang dipromosikan kepada setiap individu yang membutuhkan. Hal ini tentu akan terjadi persaingan bisnis yang ketat diantara para pelaku bisnis untuk mempertahankan pangsa pasarnya. Kondisi inilah yang memaksa berbagai perusahaan untuk menemukan berbagai strategi yang tepat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif, dengan harapan perusahaan dapat mempertahankan pasarnya dan unggul dalam persaingan. Artinya setiap perusahaan akan membentuk strategi pemasaran tersendiri yang dinilai baik untuk kemajuan bisnis yang dijalkannya. Salah satu strategi yang sangat diperlukan oleh perusahaan adalah tetap berada pada posisi yang aman dengan tetap memperhitungkan segala biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan pelanggan agar tetap mendapatkan kepuasan dari jasa dan produk yang sudah ditawarkan.

Khusus di Kota Padang terdapat salah satu tempat hiburan yang dikunjungi adalah tempat bermain billiard yang dikenal dengan nama Mbrio Billiard. Mbrio billiard bergerak di bidang jasa meliputi kegiatan bermain bola yang disundul dengan tongkat panjang dan dimasukkan kedalam lubang pada sudut meja. Selain jasa, tempat ini juga menyediakan makanan dan minuman kepada pelanggan yang datang. Persaingan diantara usaha billiard di kota Padang yang semakin ketat menjadikan pebisnis billiard terus melakukan peningkatan kualitas dan berinovasi dalam melakukan pembaharuan pemasaran agar tetap menarik pelanggan dalam melakukan kunjungan ulang kembali. Dengan banyaknya bisnis billiard yang bermunculan maka semakin banyak pilihan pelanggan untuk memilih tempat bermain billiard. Beberapa upaya untuk bertahan dalam lingkungan bisnis adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan suasana toko yang menyenangkan.

Menurut Lupiyoadi (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang diterima dengan layanan yang diharapkan sesungguhnya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh manajemen *business centre* kepada konsumen yang berkunjung maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sitta Nurhajjah, Isti Riana Dewi, dan Rohadatul Aisy (2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Business Centre.

Menurut Berman dan Evan (2014) suasana toko merupakan karakteristik fisik toko yang dapat menunjukkan *image* toko dan menarik pelanggan bagi sebuah toko sangat penting untuk menonjolkan tampilan fisik, suasana toko berguna untuk membangun citra dan menarik minat pelanggan. Dimana citra dan minat pelanggan sudah terbentuk akan menciptakan kepuasan pelanggan untuk berkunjung ulang. Adapun empat elemen yang terdapat pada Mbrio Billiard bagian *store exterior* seperti bagian depan gedung terdapat area parkir yang berlantai beton dan dapat menampung lebih dari lima kendaraan roda empat dan puluhan kendaraan roda dua. Bentuk bangunan luar gedung Mbrio Billiard berbentuk persegi lima dengan bahan bangunan beton yang belum dicat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni Setyowati (2019) bahwa suasana toko memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di toko busana muslim.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakannya dengan harapan yang diinginkan (Abdullah, 2016). Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka akan timbul ketidakpuasan. Sebaliknya, jika kinerja yang diharapkan dari penggunaan produk atau jasa terpenuhi ekspektasinya akan muncul kepuasan dari pelanggan. Ini berarti, kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan saat menikmati produk atau jasa yang ditawarkan. Penelitian yang dilakukan oleh Bangun dan Rizky Fadilla (2020) menghasilkan bahwa kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dengan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di Kota Padang; (2) menganalisis pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di Kota Padang; dan (3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di Kota Padang.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2013) mengemukakan kualitas pelayanan adalah perbandingan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan sesungguhnya (*expected service*). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan. Tjiptono (2015) menyatakan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, Kotler (2017) merumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Indikator yang dipakai oleh variabel kualitas pelayanan yaitu 1) berwujud, 2) kehandalan, 3) ketanggapan, 4) jaminan, 5) empati.

Suasana Toko

Menurut Berman (2014) suasana toko adalah karakteristik toko yang dapat menunjukkan *image* (kesan) toko yang menarik konsumen. Lovelock (2010) juga mengemukakan bahwa suasana toko merupakan kondisi sekitar yang dapat memberikan dampak pada suasana hati pelanggan. Selanjutnya, Juwita (2013) menyatakan suasana toko mengarah pada penciptaan suasana melalui visual, penataan, cahaya, dan musik yang dapat menciptakan lingkungan pembelian yang nyaman sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator yang digunakan pada variabel suasana toko yaitu 1) pencahayaan, 2) warna, 3) suara/musik dan 4) bau/aroma.

Kepuasan Pelanggan

Kotler (2017) menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi. Kepuasan menjadi tanggapan emosional para pelanggan terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Setyaningrum (2015), mengungkapkan para pelanggan memandang sebuah produk atau jasa sebagai macam keuntungan yang dapat memuaskan kebutuhan. Selanjutnya, Suwardi (2011) bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan atas produk atau jasa berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Menurut Nasution (2010), kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Indikator kepuasan pelanggan yaitu 1) *repurchase*, 2)

menciptakan *word of mouth*, 3) menciptakan citra merek, dan 4) menciptakan keputusan berkunjung ulang.

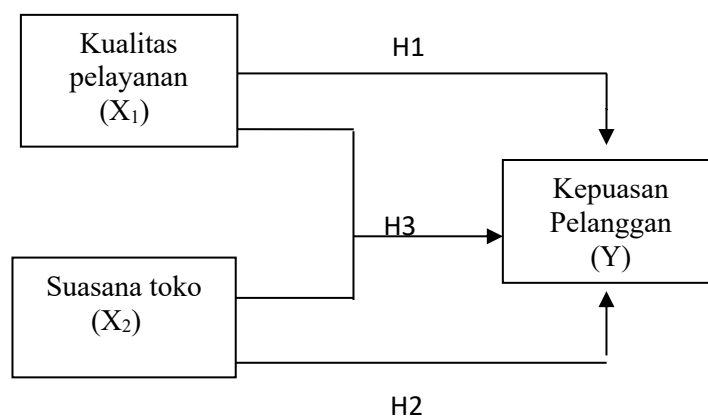
Hipotesis

Berdasarkan konsep penelitian yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu:

- H₁= Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard Padang.
- H₂=Diduga suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard Padang.
- H₃= Diduga kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard Padang.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disajikan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Metode Penelitian

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang digunakan dalam suatu penelitian. Menurut Arikunto (2017), populasi merupakan semua elemen yang ada di wilayah penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan Mbrio Billiard yang berada di kota Padang yang telah melakukan kunjungan. Sampel mencakup pelanggan Mbrio Billiard di kota Padang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif serta sumber data didapatkan dari data primer dan data sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti melakukan pengumpulan data dan dilengkapi oleh berbagai keterangan melalui penelitian lapangan (*Field Research*) yang merupakan cara untuk memperoleh data primer yang secara langsung melibatkan pihak responden. Pengumpulan data didapatkan dari observasi, angket/kuisisioner dan studi kepustakaan.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang mengacu pada pendeskripsian atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana mestinya untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Uji instrument penelitian mencakup uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil penelitian yang dibahas dalam pembahasan berikut mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di kota Padang. Di bawah ini dijabarkan hasil dari analisis data yang terlihat pada tabel yang telah melewati proses perhitungan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 1. Hasil uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B		Beta		
(Constant)	1.127	.919		1.226	.223
Kualitas pelayanan (X1)	.254	.087	.252	8.290	.004
Suasana toko (X2)	.570	.069	.715	2.919	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6937.211	2	3468.606	495.844	.000 ^a
Residual	678.549	97	6.995		
Total	7615.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan (X1), suasana toko (X2)

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.954 ^a	.911	.909	2.64487

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan (X1), suasana toko (X2)

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, maka diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dapat terlihat dari nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,290 > 1,660$). Hasil dari rata-rata skor juga menunjukkan bahwa masing-masing indikator dalam variabel suasana toko termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 74,00. Ini artinya kualitas pelayanan sangat memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di kota Padang.

Hasil penelitian ini didukung dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Giana Kusumawathi, Dwi Putra Darmawani dan Oka Suryawardani pada tahun 2019 dengan judul pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di seniman Coffie Studio dengan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan mampu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan saat melakukan kunjungan ke Seniman Coffie Studio.

Analisis Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan uji t maka diperoleh bahwa variabel suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,919 > 1,660$). Hasil dari rata-rata skor juga menunjukkan bahwa masing-masing indikator dalam variabel suasana toko termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 71,00. Ini artinya suasana toko memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di kota Padang.

Hasil penelitian ini didukung dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria Kristiana pada tahun 2017 dengan judul pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Heerlijk Getalo Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya dengan hasil bahwa variabel suasana toko berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang datang ke cafe.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan suasana toko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ $495,844 > 3,09$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari rata-rata skor juga menunjukkan bahwa masing-masing indikator dalam variabel kepuasan pelanggan termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 73,40. Ini artinya kualitas pelayanan dan suasana toko memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di kota Padang. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas pelayanan yang dilihat dari nilai *unstandardized coefficients*.

Hasil penelitian ini didukung dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lahuri, Hadi Sumarsono dan Siti Chamidah pada tahun 2019 dengan judul pengaruh suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Cafe Jiero Wedangan Bali dengan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan cafe.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka kesimpulan dalam penelitian antara lain: (1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di Kota Padang. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat. (2) Suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di Kota Padang yang berarti terdapat pengaruh yang positif antara suasana toko terhadap kepuasan pelanggan sehingga perlu ada peningkatan dalam menciptakan suasana toko yang nyaman dan menarik.

(3) Kualitas pelayanan (X_1) dan suasana toko (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Mbrio Billiard di Kota Padang, artinya pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan suasana toko agar tercipta kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. (4) Kontribusi variabel kualitas pelayanan (X_1) dan suasana toko (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 90,9%, sedangkan, sisanya 9,1% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas produk dan harga.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah menciptakan dan menerapkan kebijakan pelayanan pelanggan secara cepat demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Mbrio Billiard terutama dalam memberikan informasi terkini yang relevan sehingga dapat membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu, suasana yang ada di Mbrio Billiard terus ditingkatkan mencakup penataan kursi dan meja, kebersihan ruangan, serta pemasangan tanda petunjuk peraturan dan papan promosi agar terbentuk atmosfer yang mampu memberikan kenyamanan bagi pelanggan saat berkunjung. Terakhir, melakukan penambahan berbagai fasilitas pendukung yang memudahkan pelanggan dalam menjalankan aktivitasnya di Mbrio Billard dan memberikan pilihan atas fasilitas yang tepat untuk digunakan.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Thamrin. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1. Jakarta: Rajawali Pers
- Al-Tit, Ahmad A. (2015). *The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention*. Published by Canadian Center of Science and Education.: Asian Social Science. Vol. 11, No. 23; 2015 ISSN 1911-2017 E-ISSN 1911-2025
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.: Jakarta.
- Berman, Evan. (2014). *Retail Management*. Edisi 12. Pearson: Jakarta
- Daryanto, Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media: Yogyakarta
- Deliyanti Oentoro. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*, LakBang PRESS indo, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Andi: Yogyakarta
- Juwita, Cindy. (2013). *Store Atmosphere Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Texas Chicken Multimart II*. Manado. *Jurnal EMBA* 845 Vol. 1, No. 3.
- Hartono, Hendry. (2012). *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Perusahaan Dengan Menetapkan Alumni dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Sebagai Objek Penelitian*. Jurusan Manajemen. Universitas Bina Nusantara. Jakarta Barat. Jurnal (Online).
- Kotler, Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga: Jakarta
- Lamb, Joseph. (2011). *Pemasaran*. Salemba Empat: Jakarta
- Lina, Salim. (2018). *Pemasaran Strategi*. Edisi IV. Cetakan 1. Jilid II. Erlangga: Jakarta.
- Lopiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Salemba Empat: Jakarta
- Lovelock, et al. (2010). *Pemasaran Jasa* Jilid 1. Edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Nasution. (2010). *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Ramseook, Munhurrin, et al. (2014). *Service Quality in The Public Service*. *International Journal of Management and Marketing Research*, Vol. 3, No. 1, 37-50.
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Edisi 1. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Setyaningrum, Ari. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 1. ANDI: Yogyakarta

- Shinta, Agustina. (2011). *Manajemen Pemasaran*, Universitas Brawijaya Press (UB Press): Malang
- Sunyoto, Suyanto, (2011). *Analisis regresi untuk uji hipotesis*. Caps: Yogyakarta
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. ANDI: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV : Bandung
- Suwardi. (2011). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora. Vol. 11. No. 1. Politeknik Negeri Semarang: Semarang.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed*. Mc.Graw-Hill. Boston