

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELABUHAN JANGKAR DISITUBONDO (THE EFFECT OF DIMENSIONS SERVICES QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION THE HARBOR JANGKAR SITUBONDO)

Riki Riyanda Saidi, Deasy Wulandari, Ketut Indraningrat.

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: r1k1000@ymail.com

Abstrak

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh lima dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Populasi penelitian adalah Masyarakat yang pernah menggunakan jasa penyeberangan pada pelabuhan Jangkar Di situbondo. Metode analisis data menggunakan *confirmatory analisis factor*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

A this study aims to examine the influence of the quality service's five dimesions on consumer satisfaction. The type of this research is explanatory one. The population of this study is a group of people who once used crossing service at Jangkar harbor in Situbondo. The data was analysed by using a method called confirmatory analysis factor. The results showed that variables responsiveness, assurance, care, physical evidence, and reliability had a significant influence on consumer satisfaction with Jangkar harbor in Situbondo.

Keywords: Consumer Satisfaction, Quality Service

Pendahuluan

Latar Belakang

Pada era modernisasi ini masyarakat cenderung lebih sibuk dan mobilitasnya yang sangat cepat mengharuskan masyarakat untuk menggunakan alat transportasi yang baik dalam mendukung segala kegiatan yang akan dilakukannya. Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara.

Pada aspek ekonomi, transportasi laut berperan dalam menghubungkan satu pulau dengan pulau yang lainnya sehingga aktivitas perekonomian berjalan dengan lancar. Disamping itu, sektor transportasi laut berperan dalam merangsang pertumbuhan ekonomi di daerah-daerah tertinggal dan sebagai sarana penunjang perekonomian bagi daerah-daerah yang telah berkembang. Pada transportasi laut sendiri tak lepas dari peranan pelabuhan untuk bersandarnya kapal-kapal. Selain itu pelabuhan juga digunakan untuk menaik turunkan penumpang atau barang. Peran pelabuhan sangat vital dalam transportasi laut, Maka pelayanan pelabuhan dituntut maksimal karena Kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan tertentu pada konsumennya.

Menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2007:260) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan oleh Lopiyoadi (2001:162) dikenal dengan *Service Quality* terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu: *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian), dan *Reliability* (kehandalan). Lima dimensi kualitas layanan tersebut menjadi dasar untuk menganalisa pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa penyeberangan dipelabuhan. Lima dimensi kualitas layanna tersebut dapat menjadi alat ukur untuk kepuasan pelanggan.

Kotler & Keller (2009:138) menegaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Terdapat keterkaitan antara dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan dan Adanya beberapa hal yang menunjukkan pengaruh antara dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan (Kotler 2003:36), Kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan. Semakin baik dimensi kualitas layanan maka akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya

angka ketidakpuasan pelanggan akan menurun. Bila dimensi kualitas layanan menunjukkan kualitas yang tinggi maka akan terjadi penekanan biaya pada titik terendah dan dalam hal ini akan menjadikan pelanggan mengurangi biaya yang dikeluarkan.

Pelabuhan Jangkar adalah pelabuhan utama yang ada di kabupaten Situbondo. Pelabuhan Jangkar melayani penyeberangan lintas Jangkar – Kalianget – Pulau Sepudi – Pulau Raas. Penyeberangan ini adalah salah satu jalur angkutan laut yang menghubungkan Pulau Jawa bagian Timur dengan pulau Madura, tepatnya pelabuhan Kalianget Kabupaten Sumenep, pulau Sepudi dan juga pulau Raas. Di pelabuhan jangkar ini kapal yang beroperasi yaitu kapal ferri dan juga Kapal motor penumpang. Kapal ferri yang beroperasi dari PT Darma Dwipa Utama selaku anak perusahaan dari PT Dharma Lautan Utama dan menjadi operator lalu lintas laut di jalur Kalianget-Jangkar, Kalianget-Sapudi-Jangkar, Sapudi-Jangkar dan Jangkar-Pulau Raas. Pelabuhan Jangkar mulai beroperasi pada tahun 1986. Pada kurun waktu tahun 2010, Pelabuhan Jangkar merupakan pelabuhan yang cukup ramai dengan arus bongkar muat penumpang dan barang cukup tinggi. Namun pada perkembangan selanjutnya, jumlah arus penumpang dan barang yang dimuat dan dibongkar melalui pelabuhan ini terus mengalami penurunan.

Rumusan masalah

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Layanan

Lupiyoadi (2001:144), menerangkan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Kotler (2008:122) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan jasa yang diberikan harus sesuai dengan jassa yang diharapkan.

Dimensi Kualitas Layanan

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL menurut Luppiyoadi (2001:148), terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. pada penelitian ini meliputi memberikan penjelasan mengenai jasa layanannya dengan baik dan tanggap dan bersedia memberikan bantuan terhadap kesulitan atau hambatan pelanggan.

Jaminan (*assurance*)

Adanya suatu jaminan pada pelayanan jasa merupakan nilai tambah untuk para pelanggan dan akan merasa percaya untuk menggunakan layanan pada tempat tersebut. Selain juga merasa percaya, pelanggan juga merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur jaminan pada penelitian ini dapat digunakan tiga indikator yaitu, ketersediaannya fasilitas keamanan yang memadai. Memberikan rasa aman pada suatu layanan dan adanya asuransi atau ganti rugi dari pihak penyedia jasa apabila terjadi kesalahan prosedur.

Perhatian (*empathy*)

Perhatian adalah rasa kepedulian atau empati yang diberikan perusahaan untuk pelanggan agar pelanggan lebih merasa diperhatikan. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Untuk mengukur perhatian pada penelitian ini digunakan tiga indikator yaitu, memberikan perhatian penuh kepada para pelanggan, memahami permasalahan pelanggan dan mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik adalah Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Pada penelitian ini untuk mengukur bukti fisik digunakan tiga indikator yaitu, kelengkapan fasilitas pada tempat pelayanan jasa seperti toilet, musollah, kebersihan kawasan penyedia jasa dan penambihan karyawan yang rapi.

Kehandalan (*reliability*)

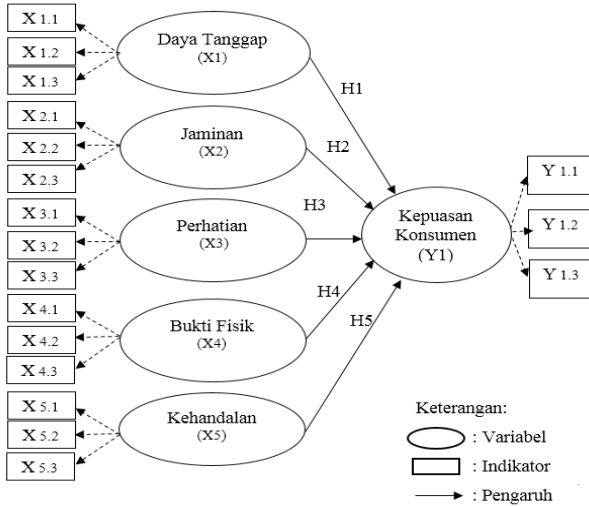
kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan cepat.

Untuk mengukur keandalan pada penelitian ini digunakan tiga indikator yaitu, Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan jasa. Pelayanan yang cepat dan tepat serta pelayanan yang sopan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2008:10) Kepuasan pelanggan adalah anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli, apabila kinerja produk rendah dari pada harapan pembeli, pembeli tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, pembeli merasa puas atau sangat senang. Bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa, sedangkan kinerjanya yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang telah di belinya Kotler (dalam Tjiptono, 2007).

Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

- H1 : Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.
- H2 : Jaminan (Assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.
- H3 : Perhatian (Empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.
- H4 : Bukti Fisik (Tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.
- H5 : Kehandalan (Reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian eksplanatori dan Konfirmatori. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan program Amos (Analysis Moment Of Structure). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa layanan dipelabuhan Jangkar. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel 180 responden.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang telah menggunakan jasa penyeberangan di pelabuhan Jangkar di Situbondo. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* ini didasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti sendiri. Sampel dalam penelitian ini adalah dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Responden adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa penyeberangan di pelabuhan jangkar lebih dari 2 kali.
- b. Umur responden lebih dari 18 tahun. Hal ini dikarenakan pada umur 18 tahun ke atas responden dapat memahami maksud dari setiap pernyataan kuesioner yang akan dibagikan.

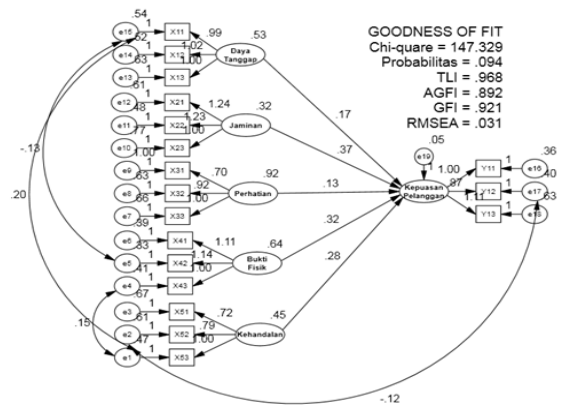
Penentuan jumlah sampel yang representative menurut Ferdinand (2002:51) adalah tergantung pada jumlah indikator dengan dikalikan 5-10. Berdasarkan teori maka indikator penelitian ini berjumlah 18 indikator maka jumlah sampel di kali 5-10, diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 18 x 10 = 180 Responden

Metode Analisis data

Analisis data dilakukan dengan melalui kegiatan : (1) Mengelompokkan data sejenis dalam suatu tabel (tabulasi), (2) Menganalisis data dengan melakukan perhitungan-perhitungan menurut metode penelitian kuantitatif dengan tehnik analisis yang akan digunakan adalah analisis regresi dengan konfirmatori dengan menggunakan program software AMOS (Analysis Of Moment Structure). Sebagai salah satu teknik analisis multivariate, Analisis Konfirmatori memungkinkan dilakukannya analisis terhadap serangkaian hubungan secara simultan sehingga memberikan efisiensi secara statistic (Ferdinand, 2002).

Hasil Penelitian

Analisis Regresi dengan Pendekatan Konfirmatori



Gambar 2. Full Model Konfirmatori

Uji Kausalitas

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Konfirmatori

Variabel	Estimasi	S.E	C.R	P	Keterangan
X1→Y	0,17	0,05	2,79	0,01	Signifikan
X2→Y	0,37	0,1	3,65	***	Signifikan
X3→Y	0,13	0,06	2,66	0,01	Signifikan
X4→Y	0,32	0,06	5,22	***	Signifikan
X5→Y	0,28	0,09	3,2	***	Signifikan

Sumber: data diolah 2016

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa hasil pengujian koefisien regresi untuk pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik dan kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada pelabuhan Jangkar dimana semua variabel kualitas layanan menunjukkan nilai signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan pada <5%. Interpretasi koefisien jalur adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,133 dengan CR sebesar 2,793 dan diperoleh probabilitas signifikan sebesar 0,005 lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu 0,05.

Hipotesis 2 : Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,369 dengan CR sebesar 3,653 dan diperoleh probabilitas signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu 0,05.

Hipotesis 3 : Perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,168 dengan CR sebesar 2,662 dan diperoleh probabilitas signifikan sebesar 0,008 lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu 0,05.

Hipotesis 4 : Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,317 dengan CR sebesar 5,221 dan diperoleh probabilitas signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu 0,05.

Hipotesis 5 : Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo.

Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,278 dengan CR sebesar 3,204 dan diperoleh probabilitas signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu 0,05.

Pembahasan

Berdasarkan analisis regresi konfirmatori, menunjukkan bahwa variabel daya tanggap pada pelabuhan jangkar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap pada pelabuhan jangkar maka akan Meningkatkan kepuasan pelanggannya. Hal ini menerima hipotesis awal yang mengatakan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelabuhan jangkar di Situbondo. Hasil ini menunjukkan bahwa Pelabuhan Jangkar memiliki daya tanggap yang baik seperti petugas merespon bila pelanggan membutuhkan bantuan dan juga cepat menyelesaikan Komplain, dari semua pelanggan merasa pelabuhan Jangkar memberikan informasi yang cepat, jelas dan mudah dimengerti. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Petrus (2014) menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada café cethe Jember.

Hasil dari analisis konfirmatori, variabel laten jaminan pada pelabuhan Jangkar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini mengidentifikasi bahwa semakin baik dimensi jaminan dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelabuhan Jangkar. Hasil ini menunjukkan bahwa Pelabuhan Jangkar memiliki

dimensi jaminan yang baik seperti fasilitas keamanan, adanya asuransi dan pembelian uang. Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Buyung (2014), yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada wisata pantai watu ulo Jember.

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi konfirmatori menunjukkan bahwa variabel perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelabuhan Jangkar disitubondo, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik perhatian yang diberikan oleh pihak pelabuhan Jangkar akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebaliknya jika perhatian yang diberikan menurun makan akan menurunkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh firdyan (2015) yang mengemukakan bahwa variabel laten perhatian dalam kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk cabang Bondowoso.

Hasil pengujian analisis regresi konfirmatori menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelabuhan Jangkar. Semakin baik bukti fisik seperti kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan lingkungan dan tempat tunggu yang nyaman dengan ditunjukkan oleh pelabuhan Jangkar, maka semakin meningkat kepuasan yang dirasakan para pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Petrus (2014) yang mengatakan bahwa variabel laten bukti fisik dalam kualitas layanan berpengaruh simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada café cethe Jember.

Berdasarkan Hasil pengujian analisis regresi konfirmatori menunjukkan bahwa variabel laten keandalan yang menemukan bahwa keandalan pada pelabuhan Jangkar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik ketepatan waktu keberangkatan, pelayanan, dan pelayanan parkir di pelabuhan Jangkar akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Buyung (2014) yang mengatakan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada witas pantai watu ulo Jember.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan tentang pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelabuhan Jangkar. Dimensi daya tanggap dalam kualitas layanan pada pelabuhan Jangkar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelabuhan Jangkar mampu memberikan pelayanan dengan menanggapi komplain dan menyelesaikan komplain tersebut dengan cepat. Pelabuhan Jangkar juga memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh para pelanggannya. Dimensi Jaminan dalam kualitas layanan pada pelabuhan Jangkar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

Pelabuhan Jangkar mampu memberikan Jaminan yang diharapkan pelanggan seperti fasilitas keamanan yang lengkap pada kapal, adanya asuransi kecelakaan bagi setiap pelanggannya serta pengembalian uang bila terjadi kegagalan keberangkatan. Dimensi perhatian dalam kualitas layanan pada pelabuhan Jangkar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa Pelabuhan Jangkar memiliki perhatian yang baik untuk para pelanggannya seperti petugas mampu berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah terhadap para pelanggan serta memberikan arahan saat kapal akan berangkat. Dimensi bukti fisik dalam kualitas layanan pelabuhan Jangkar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelabuhan Jangkar memiliki fasilitas yang baik seperti adanya ruang tunggu yang nyaman Toilet, musallah dan di sekitar pelabuhan selalu terlihat bersih. Dimensi Keandalan dalam kualitas layanan pada pelabuhan Jangkar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa pelabuhan Jangkar memberikan pelayanan yang akurat seperti ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal dan kemudahan dalam pembelian tiket.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah terletak pada variabel independen yang hanya meneliti kualitas layanan, oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu memberikan masukan terhadap variabel yang diuji dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, loyalitas dan lebih banyak lagi sehingga mampu memberikan gambaran lebih luas terhadap kepuasan pelanggan.

Ucapan Terima Kasih

Pada penyusunan karya ilmiah ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: a) Kedua orangtua ibu Supina dan bapak Saidi. b) Dosen pembimbing ibu Deasy dan bapak Ketut c) seluruh jajaran karyawan Pelabuhan Jangkar yang telah membantu dalam ketersediaannya data yang dibutuhkan peneliti.

Daftar Pustaka

- A Ferdinand. 2002. *Structural Equation Modelling dalam penelitian manajemen. Edisi 2*. Seri Pustaka UNDIP. _____, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler Philip. 2008. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Jakarta. PT Prenhalindo.
- Kotler Philip dan Gery Armstrong. 2003. *Dasar-dasar manajemen pemasaran. Jilid 1*. Jakarta. PT Prenhalindo.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 1 Edisi 13*. Jakarta. PT Prenhalindo.
- Lopiyoadi, 2001, *Service Quality dalam Pemasaran, Edisi kedua jilid Empat*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti, Fredi, 2002. *Measure Customer Satisfaction (Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- _____, 2004. *Riset Pemasaran. Cetakan Kelima*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Setiawan, Firdyan Fadillah. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso. *Jurnal*. Universitas Negeri Jember.
- Setiawan, Petrus Dwi. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Café Cethe Jember. *Jurnal*. Universitas Negeri Jember.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen jasa*. Yogyakarta. Andi
- _____, 2007. *Prinsip dan dinamika pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta. J&J Learning
- Yanasismi, Buyung. 2014. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wisata Pantai Watu Ulo Di Kabupaten Jember. *Jurnal*. Universitas Negeri Jember.