

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG *NEW STAR CINEPLEX* JEMBER

Rahman Hidayat, Djoko Widodo, Sri Kantun

Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Jember (UNEJ)

Abstrak

Kualitas pelayanan sangat penting bagi industri jasa, karena pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa dalam menjalankan fungsinya semaksimal mungkin untuk memuaskan konsumennya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu strategi yang menguntungkan untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berkurangnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khususnya yang tidak hanya bersaing dari segi harga. Penelitian ini dimaksudkan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental quota sampling*, yaitu sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, wawancara, observasi, dan dokumen. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial yaitu dengan analisis garis regresi berganda, uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember yaitu sebesar 73,7%, sedangkan untuk variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember adalah variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh sebesar 55,799%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pengunjung *New Star Cineplex* Jember.

Abstract

The service quality is very important for industry service, because a good service quality was one of success condition service company to made maximal function to satisfying the consumer. A good of service quality was profit strategy to improve new consumer, keep consumer there, avoid consumer lost, and made the best of it especially to compete of the price. The objective of this research to know wheather or not there was a significant effect from service quality and price toward the visitor satisfaction New Star Cineplex Jember. the method were conducted used purposive area method. The determination area in this research was used accidental quota sampling were 50 people. The data collection method were obtained from method: inquiry, interview, observation, and document. The data analysis was used inferential analysis was double regression line analysis, F-test and t-test. The result of this research indicated that had significant effect of service quality and price toward the visitor satisfaction New Star Cineplex Jember was 73,7%, mean while for that had dominant effect variable of visitor satisfaction New Star Cineplex Jember was variable service quality that had effect was 55,799%.

Key words: *Quality Service, Price, and Visitor Satisfaction New Star Cineplex Jember.*

PENDAHULUAN

New Star Cineplex (NSC) Jember merupakan satu-satunya gedung bioskop yang sampai saat ini masih bertahan dan tetap beroperasi di kota Jember. *NSC* Jember bisa bertahan hidup (*survive*) dalam persaingan usaha perbioskopian di kota Jember tentunya tidak lepas dari kemampuan pihak manajemen dalam menjaga serta selalu meningkatkan kualitasnya sebagai

salah satu usaha jasa bioskop terbaik di kota Jember untuk memberikan kepuasan kepada pengunjungnya.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan kemampuan unit jasa dalam menjalankan fungsinya semaksimal mungkin untuk memuaskan konsumennya. Sesuai dengan pendapat Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:181), menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat didefinisikan

sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Kualitas pelayanan NSC Jember merupakan dasar bagi pemasaran jasanya, hal ini dikarenakan inti jasa yang dipasarkan NSC Jember adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang dibeli oleh pengunjung. Kualitas pelayanan ini merupakan keunggulan dan keistimewaan layanan secara menyeluruh dan kualitas pelayanan ini nantinya juga akan berdampak pada terjadinya sikap yang akan mempengaruhi minat beli ulang terhadap produk jasa oleh pengunjung NSC Jember.

Parasuraman (dalam Tjiptono 2008:24) mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile* dimana konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor antara lain keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Faktor-faktor tersebut akan selalu menjadi perhatian konsumen sebelum memutuskan untuk menggunakan produk atau jasa yang diinginkan, untuk itu kelima dimensi dari kualitas pelayanan tersebut harus benar-benar diperhatikan dengan baik karena menjadi kunci utama untuk mencapai keberhasilan atau tujuan dari unit usaha termasuk jasa hiburan.

Dalam sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa termasuk jasa bioskop kualitas pelayanan merupakan kunci utama dalam membentuk kepuasan pengunjung. Melalui pelayanan yang diberikan ini maka kepuasan pengunjung dapat diukur dengan jelas. Kualitas pelayanan menjadi modal besar bagi perusahaan jasa khususnya NSC Jember, serta perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan harus selalu dilakukan manajemen untuk dapat meraih pelanggan lebih banyak lagi.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pengunjung, NSC Jember juga perlu memikirkan tentang harga. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:345), harga adalah sejumlah uang yang ditagih atas suatu produk atau jasa, atau jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan

keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga yang ditetapkan pihak manajemen NSC Jember khususnya harga tiket masuk merupakan suatu harga yang mutlak (*datum*) atau dengan kata lain harga berapa pun yang ditawarkan tidak bisa ditawar oleh pengunjungnya. Hal ini dikarenakan NSC Jember merupakan satu-satunya usaha bioskop yang mampu bertahan di tengah persaingan sebelumnya, sehingga usaha jasa bioskop yang digeluti oleh NSC Jember merupakan bentuk usaha jasa yang mengarah ke struktur pasar monopoli meskipun dalam aplikasinya hal ini tidak dilakukan secara disengaja. Harga tiket masuk yang ditetapkan oleh pihak NSC Jember bervariasi tergantung hari penayangannya, untuk hari-hari biasa tentunya berbeda dengan harga untuk hari Sabtu dan hari Minggu (*weekend*) serta hari libur (tanggal merah).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi konsumen dalam menggunakan suatu jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 2008:24), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Apabila pengunjung merasa puas akan pelayanan dengan harga yang ditawarkan, maka pengunjung tersebut akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pengunjung yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Tjiptono (2008:24), terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memilih dan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung New Star Cineplex Jember".

METODE PENELITIAN

Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada *New Star Cineplex* Jember. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental quota sampling* yaitu sebanyak 50 orang, yang merupakan pengunjung *New Star Cineplex* Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi.

Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana dan analisis varian garis regresi yaitu untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap variabel kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember (Y), uji F dan uji t yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap variabel kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember (Y) secara simultan dan parsial, dan analisis koefisien determinasi berganda dan analisis koefisien determinasi parsial yaitu untuk mengetahui berapa besar persentase (%) pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap variabel kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember (Y) secara simultan dan parsial.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis garis regresi berganda diperoleh R_{square} sebesar 0,737. Koefisien determinasi R_{square} dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X_1) dan (X_2) terhadap variabel terikat (Y). Jenis analisis ini digunakan untuk mengetahui kontribusi koefisien dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Berdasarkan analisis garis regresi linier berganda diperoleh hasil dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Ringkasan Uji F, Multiple R, dan R Square

Variabel	F _{Hitung}	F _{Tabel}	Sig. F	α	R	R _{Square}
X terhadap Y	65,799	3,195	0,000	0,05	0,858 ^a	0,737

Sumber : Data Primer diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} = 65,799 > F_{tabel} = 3,195$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember. Untuk koefisien determinasi R_{square} sebesar 0,737, besarnya R_{square} tersebut sama dengan proporsi sumbangan variabel X terhadap Y sebesar 73,7%. Sedangkan variabel lain yang tidak diteliti (*ei*) sebesar 26,3% juga mempengaruhi kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember, seperti promosi, lokasi, dan lain sebagainya. Hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung dapat diketahui dari *multiple R* sebesar 0,858^a dengan kategori hubungan yang sangat kuat.

Tabel 2. Ringkasan Uji t dan Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig. t	Zero order	Beta
Kualitas Pelayanan (X_1)	7,787	2,009	0,000	0,68	0,823
Harga (X_2)	3,270	2,009	0,002	0,285	0,630

Sumber : Data Primer diolah

Untuk melihat persentase besarnya pengaruh yang diberikan oleh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat maka dapat dilakukan dengan mengalikan nilai beta dengan nilai zero order sehingga dari hasil analisa dapat diperoleh:

1. Persentase pengaruh dari X_1 terhadap Y sebesar:

$$\text{zero order } x \text{ beta } x 100\% = 0,678 \times 0,823 \times 100\% = \mathbf{55,799\%}$$

2. Persentase pengaruh dari X_2 terhadap Y sebesar:

$$\text{zero order } x \text{ beta } x 100\% = 0,285 \times 0,630 \times 100\% = \mathbf{17,955\%}$$

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember yaitu sebesar 73,7%, sedangkan untuk variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex* Jember adalah variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh sebesar 55,799%.

PEMBAHASAN

Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa, dimana pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2006:181), bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kepuasan pelanggan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Penilaian pengunjung atas keseriusan *NSC* Jember memberikan pelayanan terkait keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik benar-benar mendapat respon yang positif. Beberapa bentuk pelayanan *NSC* Jember yang mendapatkan respon memuaskan salah satunya adalah mengenai perbaikan bukti fisik gedung *NSC* Jember. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2006:183) yang mengatakan bahwa upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini:

“saya senang dan puas datang ke NSC, sudah banyak perubahan dan renovasi gedung ini dibanding dulu, yang paling terlihat berubah sekarang yaitu kursinya yang nyaman sekali dibanding dulu yang hanya kursi plastik.” (FDF,25Th).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipastikan bahwa pengunjung akan sangat merasakan sarana dan prasarana serta fasilitas yang ditawarkan pihak manajemen *NSC* Jember kepada pengunjung yang hendak melihat bioskop. Perbaikan dan perenovasian bukti fisik yang dilakukan manajemen *NSC* Jember merupakan langkah serius dalam menarik hati pengunjung untuk datang berkunjung di *NSC* Jember. Selain itu perbaikan fasilitas ini juga ditujukan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pengunjung.

Aspek lain yang menjadi daya tarik bagi pengunjung adalah adanya jaminan dari pihak manajemen *NSC* Jember. Jaminan yang diberikan oleh *NSC* Jember sebagai produsen usaha jasa bioskop di kota Jember salah satunya adalah mengenai kualitas film yang ditayangkan yang merupakan film-film terbaru dan berkualitas. Penayangan film-film terbaru dan berkualitas ini bertujuan untuk memberi kepercayaan kepada masyarakat kota Jember bahwa *NSC* Jember merupakan salah satu usaha jasa hiburan terbaik di kota Jember serta untuk menarik hati pengunjung agar menjadi pelanggan yang loyal. Hal ini sesuai dengan pendapat (Kotler dan Armstrong, 2008:38), yang menyatakan produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini:

“yang membuat saya tertarik datang ke NSC ya karena saya ingin melihat film lah, kan sekarang film di NSC bagus-bagus, sudah bisa dibilang update sama bioskop-”

bioskop di Surabaya, Malang dan kota-kota besar lainnya.” (NS,20Th).

Jaminan mengenai kualitas film yang ditayangkan NSC Jember dapat menjadi modal utama pihak manajemen dalam menarik hati pengunjung datang ke gedung bioskop ini. Pemilihan film terbaru baik film nasional maupun mancanegara harus memenuhi standart rating minimal, hal ini ditujukan agar pemilihan film memang benar-benar tepat dan berkualitas serta dapat memuaskan pengunjung setelah datang berkunjung ke NSC Jember.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen NSC Jember kepada pengunjung dapat memberikan rasa senang dan puas pada pengunjung, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pihak NSC Jember sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung. Hal ini sesuai dengan pendapat pendapat Tjiptono (2002:56), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, dari pendapat tersebut dapat disimpulkan hal yang terpenting dalam suatu usaha jasa adalah kualitas pelayanan dalam bentuk jasa yang hendak diberikan kepada pelanggannya. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan adalah:

“saya senang dan puas setelah datang ke NSC, meskipun NSC satu-satunya tempat untuk melihat bioskop di Jember tetapi NSC selalu memperhatikan pelayanannya pada pengunjungnya.” (FDF,25Th).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen NSC Jember, banyak dari pengunjung yang merasa puas karena mereka merasa senang setelah datang dan menikmati tayangan film di NSC Jember. Pengunjung sangat merasakan semua *service* yang diberikan pihak manajemen NSC Jember, meskipun NSC Jember merupakan satu-satunya pilihan alternatif

masyarakat Jember untuk melihat bioskop, tetapi NSC Jember tidak lupa untuk selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan serta untuk terus memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pengunjung. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan (2004:38) kualitas produk dan harga seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan, oleh karena itu banyak perusahaan yang lebih mengandalkan *driver* ketiga, yaitu *service quality*.

Selain kualitas pelayanan, harga juga menjadi salah satu alat untuk mengukur kepuasan pengunjung NSC Jember. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2008:148) bahwa harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Harga dalam aplikasinya di dunia bisnis sangat berbanding terbalik dengan kepuasan konsumen, harga yang murah seringkali menjadi alasan utama seorang konsumen merasa puas dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang dibelinya. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Irawan (2004:38), bagi pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini:

“kalau bicara harga menurut saya harga tiket NSC sebetulnya juga tidak murah bagi masyarakat Jember; harga Rp 25.000, untuk hari biasa dan Rp. 30.000 untuk weekend jika dibanding harga jasa hiburan lainnya di Jember.” (NS,20Th).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pengunjung kurang begitu memperhatikan harga yang ditawarkan pihak manajemen NSC Jember terkait harga tiket masuknya, terutama dari sisi keterjangkauan dan kesesuaian harga

dengan apa yang diperoleh pengunjung tersebut setelah menikmati tayangan film di gedung bioskop *NSC Jember*.

Bagi usaha jasa bioskop yang digeluti *NSC Jember* harga meskipun memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjungnya tetapi tidak memiliki pengaruh yang besar. Hal ini dikarenakan *NSC Jember* merupakan satu-satunya perusahaan jasa hiburan yang bergerak di bidang hiburan perbioskopian di kota Jember atau bisa dikatakan *NSC Jember* masuk dalam tipe pasar yang berstruktur monopoli. Berapa pun harga tiket masuk yang ditetapkan *NSC Jember* tidak akan mengurangi minat pengunjung untuk datang menikmati tayangan film di *NSC Jember*. Hal ini dikarenakan masyarakat kota Jember dan sekitarnya memang tidak mempunyai pilihan tempat lain untuk melihat tayangan film bioskop selain di *NSC Jember*. Selain itu akibat lain yang ditimbulkan oleh struktur pasar monopoli yang dialami *NSC Jember* adalah dari sisi penggolongan konsumennya. Penggolongan konsumen *NSC Jember* tidak bisa dibedakan, hal ini dikarenakan penetapan harga secara mutlak (*datum*) oleh pihak manajemen *NSC Jember* membuat konsumennya terlihat sama rata.

Meskipun *NSC Jember* merupakan bentuk perusahaan jasa yang berstruktur pasar monopoli yang dalam kenyataannya bisa saja menetapkan harga tiket masuknya berapa pun sesuai yang diinginkannya, tetapi menurut pengunjung harga tiket masuk yang ditetapkan pihak manajemen *NSC Jember* saat ini sudah bisa dikatakan terjangkau. Hal ini dibuktikan dengan respon pengunjung yang menyatakan setuju terhadap harga yang sudah ditetapkan saat ini. Menurut pengunjung harga tiket yang sudah dibayarkan pengunjung sudah sesuai dengan pelayanan yang diterima selama berada di area gedung *NSC Jember*, serta harga tiket masuk *NSC Jember* juga sudah sesuai dengan kualitas produk jasa yang ditawarkan pihak *NSC Jember* yaitu pemilihan film-film yang berkualitas. Hal ini sesuai pernyataan Lupiyoadi (2006:46) bahwa harga merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis data dan wawancara di atas dapat diketahui bahwa pengunjung *NSC Jember* sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen *NSC Jember*, hal ini dapat dibuktikan dengan pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pengunjung secara parsial lebih besar daripada pengaruh variabel harga. Variabel kualitas pelayanan memiliki proporsi sumbangan sebesar 55,799% dan proporsi sumbangan variabel harga yaitu sebesar 17,955%.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung *New Star Cineplex Jember* dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex Jember*, dimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pengunjung *New Star Cineplex Jember* dibandingkan harga.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain: 1) Bagi pihak *New Star Cineplex Jember* untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dan tidak merubah atau menaikkan harga tiket masuknya, dan 2) Bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini jika ingin melakukan penelitian sejenis, seperti contohnya: promosi, lokasi, dan lain-lain.

DAFTAR BACAAN

- Irawan, Handi. 2004. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Geri. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Edisi 12 jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuty, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

