

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIDI CELLULAR
PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

**GILANG BOWO PITOYO
01091401014
Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2014

S

658.830 7

Gil
A

2014

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIDI CELLULAR
PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

GILANG BOWO PITOYO

01091401014

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2014

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIDI CELLULAR
PALEMBANG**

Disusun Oleh:

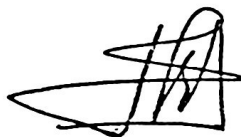
Nama : Gilang Bowo Pitoyo
NIM : 01091401014
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

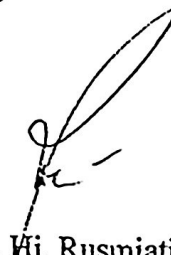
Ketua



Tanggal: 4 Maret 2014

H. Dian Eka S.E., M.M.
NIP. 196101061990031002

Anggota



Tanggal: 4 Maret 2014

Dra. Hj. Rusmiati Sofyan
NIP. 195504011983032001

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIDI CELLULAR
PALEMBANG**

Disusun Oleh:

Nama : Gilang Bowo Pitoyo
NIM : 01091401014
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



Tanggal: 4 Maret 2014

H. Dian Eka S.E., M.M.
NIP. 196101061990031002

Anggota



Tanggal: 4 Maret 2014

Dra. Hj. Rusmiati Sofyan
NIP. 195504011983032001

LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA : GILANG BOWO PITOYO
NIM : 01091401014
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DIDI CELLULER PALEMBANG

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 28 Maret 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 28 Maret 2014

Ketua,

Anggota,

Anggota



Drs. Dian Eka S.E.M.M
NIP. 196101061990031001



Dra. Hj. Rusmiati Sofyan
NIP. 195504011983032001



Aslamia Rosa, S.E.M.Si.
NIP. 197205292006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen



Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : GILANG BOWO PITOYO

NIM : 01091401014

Jurusan : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA
PELANGGAN DIDI CELLULER PALEMBANG**

Pembimbing,

Ketua : H. Dian Eka S.E,M.M

Anggota : Dra. Hj. Rusmiati Sofyan

Tanggal diuji : 28 Maret 2014

adalah benar-benar hasil karya di bawah bimbingan tim pembimbing.

Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebutkan sumber aslinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 1 April 2014
Pembuat Pernyataan,

Gilang Bowo Pitoyo
NIM. 01091401014

KATA PENGANTAR

Puj Syukur kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan DIDI Cellular Palembang. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai ekuitas merek dan keputusan pembelian produk laptop. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dosen pembimbing Bapak Drs. H. Dian Eka, M.M dan Ibu Dra. Hj. Rusmiati Sofyan yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. selaku ketua jurusan manajemen Dr. Mohamad Adam S.E. M.E
3. Bapak Drs. H. Komri Yusuf selaku sekretaris jurusan manajemen
4. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran
5. Terima Kasih kepada Papa dan Mama tercinta yang telah mengorbankan segala yang dimiliki serta tidak pernah berhenti untuk mendoakan saya



Palembang, 1 April 2014

Gilang Bowo Pitoyo

ABSTRAK

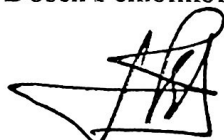
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CENDRI CELL

Oleh :
Gilang Bowo Pitoyo

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dunia usaha yang semakin pesat membuat setiap perusahaan dituntut untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat dalam memasarkan produk maupun jasanya. Dengan memperhatikan perubahan yang terjadi di pasar atau bahkan di tingkat konsumen individual itulah, sebuah perusahaan harus bisa mengambil keputusan yang cepat dan tepat mengenai strategi promosi atas produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut teori yang ada suksesnya suatu pemasaran didukung pula oleh peran pelayanan yang dilakukan perusahaan tanpa mengabaikan kegiatan pemasaran lainnya. Penelitian ini secara khusus menguji lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis seberapa besar pengaruh keempat variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan dan variabel mana yang berpengaruh paling dominan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda melalui program SPSS 16.0. Dari analisis regresi didapatkan persamaan $Y = 3.592 + 0.145X_1 + 0.114X_2 + 0.179X_3 + 0.199X_4 + 0.142X_5$. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), ketanggapan (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 85,7%. Variabel jaminan (X_4) memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dengan t hitung sebesar 2.553 dan nilai signifikannya sebesar 0.012.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan

Dosen Pembimbing I



H. Dian Eka S.E., M.M
NIP. 196101061990031002

Dosen Pembimbing II



Dra. Hj. Rusmiati Sofyan
NIP. 195504011983032001

Mengetahui,
Pengelola Akademik Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah M Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

ABSTRACT

THE ANALYSIS INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO COSTUMER SATISFACTION FOR DIDI CELLULAR

By :

Gilang Bowo Pitoyo; Drs. H. Dian Eka, M.M; Dra. Hj. Rusmiati Sofyan

The background of this study by the development of the business is getting more competitive, every company is required to make separately implement appropriate marketing strategies in marketing products and services. By considering the changes in the market or even at the level of the individual consumer that is a company must be able to take decisions quickly and accurately about promotional strategies for products or services offered. According to the existing theory of a successful marketing services supported by the role of the company without neglecting other marketing activities. This study specifically examines five dimensions of service quality that consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study was to analyze the effect of four variables on customer satisfaction and which variable are the most dominant influence. This study uses the technique of multiple linear regression analysis through SPSS 16.0. From the regression analysis, with the equation $Y = 3.592 + 0.145X_1 + 0.114X_2 + 0.179X_3 + 0.199X_4 + 0.142X_5$. The results of these study indicate that physical evidence variable (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4) and empathy (X_5) has a positive and significant impact on customer satisfaction simultaneously at 85.7 % . Variable responsiveness (X_3) has a dominant influence on customer satisfaction with t test 2.553 and with a significance value of 0.015.

Keyword : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customer Satisfaction

RIWAYAT HIDUP

Nama : Gilang Bowo Pitoyo
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat / Tanggal lahir : Palembang / 25 Mei 1991
Agama : Islam
Status : Belum menikah
Alamat Rumah (Orang Tua): Jl. Palembang –Betung komplek SPP Sembawa km 29
Alamat Email : massgilang@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD N 1 Sembawa
SMP : SMP N 2 Banyuasin III Musi landas
SMA : SMA LTI IGM Palembang

Pendidikan Non Formal :

Pengalaman Organisasi : BEM FE Ekonomi TA 2009

Penghargaan Prestasi :



DAFTAR ISI

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

NO. DAFTAR: 141977

TANGGAL 28 JUN 2014

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Hipotesis.....	20
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2. Rancangan Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel	21
3.4. Sumber Data.....	23
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6. Instrumen Penelitian	23
3.7. Skala Pengukuran	24
3.8. Definisi Operasional Variabel	25

3.9	Uji Instrumen Penelitian	27
3.10	Metode Analisis Data	28

BAB 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Data	34
4.1.1	Hasil Uji Instrumen	34
4.1.1.1	Uji Validitas	34
4.1.1.2	Uji Reliabilitas	36
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	37
4.1.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	37
4.1.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dimensi Kehandalan (<i>Realibility</i>)	38
4.1.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	39
4.1.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	40
4.1.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	41
4.1.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Peanggan	42
4.1.3	Analisis Regresi Linear Berganda	44
4.1.3.1	Persamaan Regresi Linear Berganda	45
4.1.4	Koefisien Korelasi	47
4.1.5	Uji F	49
4.1.6	Uji T	50
4.2	Pembahasan	52

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pengunjung DIDI Cellular Palembang	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Penafsiran Koefisien Korelasi	30
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Butir Item Instrumen Penelitian	35
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	38
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)	39
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	40
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	41
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (<i>Empathy</i>)	42
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan atas Kuliah Pelayanan	43
Tabel 4.9	Analisis Koefisien Keberartian Persamaan Regresi Linear Berganda ...	45
Tabel 4.10	Model Summary	46
Tabel 4.11	Anova	49
Tabel 4.12	Hasil Uji T	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin maraknya persaingan bisnis saat ini, mengakibatkan suatu perusahaan yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memanfaatkan fungsi penting dari suatu perusahaan yaitu pelaksanaan pemasaran yang lebih baik dari pesaingnya. Menurut Kotler (2005) perusahaan-perusahaan yang sukses saat ini memiliki persamaan dalam satu hal seperti halnya mereka sangat berfokus pada pelanggan dan mempunyai komitmen yang kuat pada pemasaran. Perusahaan-perusahaan tersebut mencurahkan pengabdian yang penuh untuk memahami dan memuaskan kebutuhan konsumen di pasar yang didefinisikan dengan baik. Perusahaan-perusahaan tersebut memotivasi semua orang di organisasinya untuk menghasilkan nilai yang unggul bagi pelanggan mereka, yang menghasilkan tingkat kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Perkembangan dunia usaha yang demikian pesat itu telah menimbulkan kehati-hatian setiap perusahaan sebagai suatu organisasi dalam memasarkan produk maupun jasanya, dimana kondisi pasar yang ada saat ini penuh dengan aneka macam produk yang ditawarkan dan juga strategi promosi yang inovatif. Dengan memperhatikan perubahan yang terjadi di pasar atau bahkan di tingkat konsumen individual itulah, sebuah perusahaan harus bias mengambil keputusan yang cepat dan tepat mengenai strategi promosi atas produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Kotler (2005) suksesnya suatu pemasaran didukung pula

oleh peran pelayanan yang dilakukan perusahaan tanpa mengabaikan kegiatan pemasaran lainnya.

Konter HandPhone sebagai salah satu usaha, berusaha untuk menawarkan sesuatu yang unik dan diharapkan dapat menjaring konsumen lebih banyak lagi. Dengan berupaya mempertahankan pelayanan yang memadai ataupun meningkatkan pelayanannya walau harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Walaupun demikian, keluhan dari pihak konsumen masih tetap ada misalnya konsumen merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan dalam arti terjadi ketidak sesuaian atau keselarasan antara harapan dengan tuntutan. Tuntutan ini diduga meliputi kecepatan dalam pelayanan, kebersihan tempat, kenyamanan tata letak, keramahan, dan sebagainya.

Dari sekian banyak pilihan konter yang ada, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih konter tertentu. Untuk itu pihak manajemen ataupun pemilik konter berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik produknya sendiri maupun jasa pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Karena jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen dengan pelayanan yang ada.

Oleh karena itu berhasil tidaknya sebuah konter dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya tergantung pada pelayanannya. Pelayanan memegang peranan yang sangat penting, apakah konsumen telah puas atau belum dengan pelayanan yang ada. Seperti dalam hal keramahan, kehandalan, kecepatan dan

pemberian informasi yang lengkap dan akurat, jaminan, empati, dengan dipenuhinya hal ini maka kesenjangan antara konter dengan pelanggannya tidak perlu terjadi.

Didi Celluar sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang usaha konter HandPhone, berusaha untuk menawarkan sesuatu yang khas dan diharapkan dapat menaring konsumen lebih banyak lagi. Dengan berupaya mempertahankan pelayanan yang memadai ataupun meningkatkan pelayanannya walau harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Setelah konsumen menerima pelayanan yang diberikan perusahaan membandingkan dengan apa yang diharapkan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau lebih dari apa yang diharapkan konsumen, maka mereka akan puas, apabila konsumen merasa puas maka konsumen akan kembali untuk membeli ulang dan menjadi pelanggan tetap.

Berikut ini akan disajikan data jumlah pengunjung DIDI Cellular dari tanggal 1 Juli sampai dengan 31 Juli 2013 :



Tabel 1.1

**Data Jumlah Pengunjung DIDI Cellular Palembang
(Bulan Juli 2013)**

No	Tanggal	Jumlah Pengunjung
1	1 Juli 2013	92
2	2 Juli 2013	97
3	3 Juli 2013	105
4	4 Juli 2013	83
5	5 Juli 2013	96
6	6 Juli 2013	121
7	7 Juli 2013	90
8	8 Juli 2013	116
9	9 Juli 2013	120
10	10 Juli 2013	98
11	11 Juli 2013	89
12	12 Juli 2013	101
13	13 Juli 2013	97
14	14 Juli 2013	126
15	15 Juli 2013	119
16	16 Juli 2013	97
17	17 Juli 2013	89
18	18 Juli 2013	96
19	19 Juli 2013	112
20	20 Juli 2013	103
21	21 Juli 2013	93
22	22 Juli 2013	105
23	23 Juli 2013	107
24	24 Juli 2013	94
25	25 Juli 2013	115
26	26 Juli 2013	109
27	27 Juli 2013	96
28	28 Juli 2013	87
29	29 Juli 2013	123
30	30 Juli 2013	85
31	31 Juli 2013	98
Rata-rata jumlah pengunjung per hari Bulan Juli 2013		102

Sumber : DIDI Cellular, 2013

Berdasarkan data pengunjung yang datang ke konter DIDI Cellular di atas, dapat diketahui jumlah rata-rata pengunjung yang datang ke DIDI Cellular

per hari pada bulan Juli tahun 2013 dari tanggal 1 Juli sampai dengan 31 Juli adalah sebanyak 102 orang pengunjung.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang kualitas jasa khususnya pengaruh kualitas pelayanan jasa pada usaha jasa konter yang dituangkan dalam suatu penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan DIDI Cellular Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, confidence, empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada DIDI Cellular Palembang baik secara simultan maupun parsial?
2. Faktor kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada DIDI Cellular Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan DIDI Cellular.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagi DIDI Cellular, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan usaha, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat meraih kepuasan pelanggan.
2. Bagi penulis, untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi untuk penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA



- Anderson, Eugene W., Claes Fornell & Donald R. Lehmann. 2004. "*Customer Satisfaction, Market Share and Profitability : Finding From Sweden*". Journal of Marketing. Vol. 58.
- Andreassen, T. W. 2004. "*Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector*". International Journal of Public Sector Management. Vol. 7, No.2.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. "*Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*". Edisi Revisi VI. CV Rineka Cipta : Jakarta.
- Birgelen, Marcel van, Ko de Ruyter dan Martin Wetzels. 2000. "*The Impact of Incomplete Information on the Use of Marketing Research Intelligence in International Service Settings*". Journal of Service Research. Vol. 2, No. 4.
- Bowen, & Chen. 2001. "*Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*". PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Fornell, C., et. all. 2006. "*A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience*". Journal of Marketing, 56.
- Ghozali, Imam. 2008. "*Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Jakarta : Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, Ratih. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Universitas Diponegoro
- Joseph F. Hair, & Rolph E. Anderson. 2010. "*Multivariate Data Analysis (6th ed.)*". Upper Saddle River. Prantice Hall, Inc : New Jersey.
- Kennedy, et. all. 2001. "*Marketing Research : An Applied Orientation*". Pearson Education : New Jersey.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kotler, Philip., & Keller. 2009. "*Manajemen Pemasaran*". PT Indeks : Jakarta.
- Selnes, Fred. 2003. "*An Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*". *European Journal of Marketing*. Vol. 27, No. 9.
- Spreng, Meckenzie, & Olshavsky. 2006. "*Business Research Methods (9th ed.)*". McGraw-Hill/Irwin : New York.
- Sugiyono. 2010. "*Metode Penelitian Bisnis*". Cetakan Kesepuluh. Alfabeta : Bandung.
- Syafrizal, Helmi. 2009. "*Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*. Vol. 15.
- Tjiptono, Fandi. 2006. "*Manajemen Jasa*". ANDI : Yogyakarta.
- Yi, Y. 2000. "*A Critical Review of Customer Satisfaction*". in Zeithaml V. A (Ed). *Review of Marketing*, American Marketing Association : Chicago IL.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Mario Jo Bitner. 2006. "*Service Marketing*". McGraw Hill Companies Inc : New York.