INFLUENCE THE QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT THE WORKSHOP FADIL MOTOR PEKANBARU CITY

Arif Rahmanda[1], Syakdanur Nas[2], Hardisem Syabrus[3]
Email: gashbhel@reborn.com,ur_pekonfkip@yahoo.com,hardi_545@yahoo.co.id3
No Hp: 085278609723

Education Studies Program
Faculty of Economics Teaching and Education
University of Riau

Abstrack: *This study aims to determine the influence the quality of service to customer satisfaction at the workshop Fadil Motor Ppekanbaru city. Population in this study were customer of workshop Fadil Motor Pekanbaru as many as 112 customer, and the sample of 53 customer. Measurement of data using the question form and documentation. Analysis of data used is simple linear regression. The result of research based on simple linear regression showed quality of service influence to customer satisfaction at the workshop Fadil Motor Pekanbaru, this can be seen from constant value (a) equal to 45.733 and regression coefficient value (b) equal to 0.479 with regression equation 45.733+0.479. Seen from the calculation of R2 (R Square Change) obtained the value of 0.360. Means that the contribution of quality of service influence on customer satisfaction outcomes of 36,0%..*

Keyword**:** *Quality of Service, Customer Satisfaction*

PENGARUH KKUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL FADIL MOTOR KOTA PEKANBARU

Arif Rahmanda[1], Syakdanur Nas[2], Hardisem Syabrus[3]
Email: gashbhel@reborn.com,ur_pekonfkip@yahoo.com,hardi_545@yahoo.co.id3
No Hp: 085278609723

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Fadil Motor Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel fadil Motor yaitu sebanyak 112 pelanggan dan sampel sebanyak 53 pelanggan. Pengumpulan data menggunakan teknik angket dan dokumentasi.Analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian berdasarkan regresi linier sederhana menunjukkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat ditunjukkan dari nilai konstanta (a) sebesar 45,733 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,479 dengan persamaan regresinya 45,733 + 0,479. Dilihat dari perhitungan R2 (R Square Change) diperoleh nilai sebesar 0,360. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 36,0%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan seorang pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2007).

Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik pelanggan maupun produsen. Pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata (*actual performance*) yang mereka terima. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*service quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Lupiyoadi 2013).

Menurut Majid (2009) kualitas atau mutu dalam industri jasa layanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Fandy Tjiptono (2007) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penelitian kognitif menyangkut kinerja produk yang relatif bagus atau jelek atau produk yang bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaiannya.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (2007:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

Kualitas pelayanan ini terdiri dari lima indikator yaitu : (1) faktor keandalan *(reliability),* (2) aktor ketanggapan *(responsivenes),* (3) faktor keyakinan *(assurance),* (4) faktor empati *(emphaty),* dan (5) faktor berwujud *(tangible).*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Fadil motor Pekanbaru.Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel fadil motor kota pekanbaru yang berjumlah sebanyak 112 pelanggan. Dengan sampel 53 pelanggan.Data yang digunakan adalah data primer yaitu melalui penyebaran angket.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan data yang

telah terkumpul sebagaimana mestinya yang bermaksud untuk membuat kesimpulan.. Data yang penulis peroleh dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS (*Statistice Package of Social Science*). Penggunaan analisis ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada bengkel fadil motor pekanbaru..

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhanaterlebih dahulu mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak.Selain melakukan uji normalitas data juga dilakukan uji koefisien determinasi (R2). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel fadil motor kota pekanbaru

HASIL DAN PEMBAHASAN

Besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perhitungan R2 (R Square Change), dimana diperoleh nilai sebesar 0,360. Hal ini berarti 36% kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 64% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini seperti harga sperpart, tenaga kerja, lokasi, dan lain sebagainya

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran baik buruknya suatu produk jasa yang diterima oleh konsumen dibandingkan dengan harapan konsumen. Variabel Kualitas Pelayanan didukung oleh 5 indikator: 1. *Tanglible* (Wujud Fisik), 2. *Realibility* (Keandalan), 3. *Responsivenest* (daya tanggap), 4. *Assurance* (Jaminan) dan 5. *Emphaty* (Empati).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pada Bengkel Fadil Motor Pekanbaru

Kategori	Frekuensi	Persentase	Kumulatif
Sangat Baik	19	35,9%	35,9%
Baik	34	64,1%	100%
Kurang Baik	-	-	-
Tidak Baik	-	-	-
Jumlah	53	100%	

Sumber : Data Olahan 2017

Dari lima indikator diatas maka dibuatlah pertanyaan yang disebarkan kepada setiap responden guna mendapatkan data yang spesifik untuk Kualitas Pelayanan pada Bengkel Fadil Motor pekanbaru. Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan berada pada kategori baik di lihat dari rata – rata keseluruhan dari indikator kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik, artinya diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan agar kepuasan pelanggan juga semakin meningkat dari segi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Kualitas

pelayanan yang baik ini dikarenakan adanya beberapa layanan yang diberikan perusahaan kurang memberikan kenyamanan kepada pelanggan dalam penerapannya yaitu memiliki peralatan yang modern, ketepatan jadwal operasional, tanggap dalam memberikan kepastian kepada pelanggan dan lebih peduli terhadap kesulitan yang dihadapi pelanggan. Hasil pengujian terhadap pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial (pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat) menunjukkan bahwa tidak semua variabel bebas memiliki pengaruh positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan bengkel fadil motor..

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan harapannya dengan kenyataan yang diperoleh. Variabel kepuasan pelanggan didukung oleh 3 indikator: 1. Kesesuaian harapan, 2. Minat berkunjung kembali, 3. Kesediaan merekomendasikan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Fadil Motor Pekanbaru

Kategori	Frekuensi	Persentase	Kumulatif
Sangat Tinggi	-	-	-
Tinggi	52	98,1%	98,1%
Rendah	1	1,9%	100%
Sangat Rendah	-	-	-
Jumlah	53	100 %	

Sumber : Data Olahan 2017

Tabel 2 menunjukkan bahwa tanggapan responden dari rata – rata 3 indikator kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi. Ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan pada Bengkel Fadil Motor. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial, dapat dilihat dari uji t pada tabel *coefficients*[a] hasil olahan SPSS. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan uji parsial (uji t), terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karena t hitung kualitas pelayanan sebesar 2,112 > 2,007 ($t_{hitung} > t_{tabel}$).

Uji Normalitas Data

Sebelum dilakukan uji analisis regresi linier sederhana terlebih dahulu dilakukan uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data berdistribusi normal atau tidak.Analisis parametrik seperti regresi linear mensyaratkan bahwa data harus berdistribusi normal.

Hasil output SPSS versi 17.0 dapat kita ketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,381. Data yang diperoleh lebih besar dari nilai 0,05 hal ini menunjukkan bahwa data

yang diuji berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratakn normalitas data telah terpenuhi.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

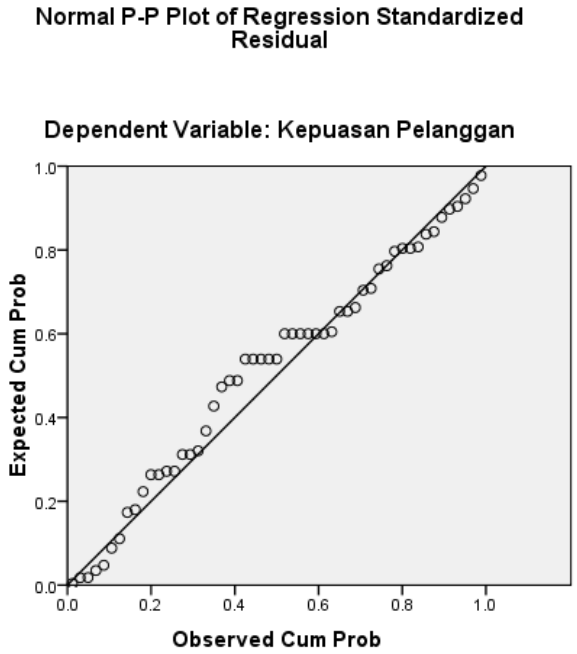
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters[a,,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.35546794
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.049
	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		.908
Asymp. Sig. (2-tailed)		.381

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan output di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,381 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang kita uji berdistribusi normal



Grafik Normal Probability P-Plot. Dari gambar tersebut terlihat bahwa titik-titik pada kedua model struktur menyebar disekitar garis diagonal.

Pembahasan Hasil Data

Pembuktian hipotesis digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dimana variabel bebas kualitas pelayanan (X), dan variabel terikat kepuasan pelanggan (Y).

1. Kualitas Pelayanan

   a. Bukti Fisik (*Tanglible*)
   Variabel ini terdiri atas 3 indikator, yang meliputi hal-hal di bawah ini.
   - Memiliki peralatan yang modern.
   - Lokasi yang strategis.
   - Fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan

   Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa memiliki peralatan yang modern, lokasi yang strategis dan fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan merupakan yang terpenting dari pelayanan Bengkel Fadil Motor. Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui responden 64,2 persen menyatakan respon baik, kemudian 35,8 persen responden menyatakan respon kurang baik. Ini berarti bahwa lokasi yang strategis sudah sangat mempengaruhi sehingga pelanggan mudah menemukan atupun memberitahukan Bengkel Fadil motor kepada orang lain. juga tempat parker mobil yang cukup luas daapt memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki bengkel Fadil masih minim sehingga merupakan kendala pelayanan. keberadaan peralatan dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran pelayanan saat ini kondisinya sudah tidak layak sehingga memerlukan peralatan yang baru

   b. Kehandalan *(Reliability)*

   Dari uraian sebelumnya, maka variabel yang diteliti dalam keandalan *(reliability)* meliputi hal-hal berikut.
   - Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur
   - lokasi yang strategis
   - pelanggan menerima pelayanan prima dari karyawan
   - Pelayanan jasa yang dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan

   Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui gambaran tentang layanan yang diberikan sesuai prosedur, lokasi yang strategis, pelanggan menerima pelayanan prima dari karyawan dan pelayanan jasa yang dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan yaitu jawaban responden dapat diketahui bahwa 52,8 persen responden menjawab baik, 47,2 persen responden menyatakan kurang baik terhadap bengkel fadil motor. Ini berarti bahwa tingkat pelayanan dirasakan sepenuhnya belum mampu diberikan setiap saat. Ini juga berarti bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah mencerminkan keinginan pelanggan. sebagian besar kegiatan pelayanan dilaksanakan kurang memenuhi jadwal yang telah ditetapkan. Ini membuktikan bahwa petugas telah berupaya untuk tidak melakukan diskriminasi pelayanan

c. Daya tanggap *(Responsiveness)*

Variabel ketanggapan *(responsiveness)* terdiri atas tiga indikator yang meliputi halhal berikut.

- Memberikan simpatik dan memberikan kepastian jika ada masalah..
- Karyawan memberikan layanan yang tepat.
- Mengetahui kebutuhan konsumen.
- Memiliki kemauan membantu konsumen

Berdasarkan jawaban responden hanya 34 persen responden yang merespon kurang baik, 66 persen responden menyatakan baik. Ini membuktikan bahwa penanganan masalah keluhan sudah bagus namun perlu ditingkatkan mengingat masih banyaknya masalah yang kurang mendapatkan perhatian yang serius. Mengenai karyawan tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan menunjukan tingkat ketanggapan pelayanan perlu ditingkatkan dalam usaha memberi yang lebih baik. Karena kecepattanggapan karyawan dalam melayani pelanggan masih kurang dari harapan dan keinginan pelanggan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan yang diterimanya.

d. Jaminan *(Assurance)*

Dalam hubungan ini untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dari Bengkel Fadil Motor, maka diperlukan adanya keramahan karyawan dalam arti dapat memberikan informasi secara tuntas dan menyeluruh kepada pelanggan. Variabel ini terdiri atas empat indikator, yang meliputi hal-hal berikut.

- Bengkel dapat dipercaya.
- Karyawan menguasai jasa yang ditawarkan.
- Karyawan yang sopan
- Konsumen merasa aman bertransaksi

Berdasarkan jawaban responden tergambar dengan jelas bahwa 66,0 persen responden menunjukkan respon baik, 44,0 persen responden menyatakan respon yang kurang baik atas keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa dalam hal memberikan pelayanan tidak cukup hanya berbekal dengan pengetahuan, tetapi perangai karyawan yang ramah-tamah dan santun merupakan hal pokok juga dalam memberi jasa pelayanan. hanya sebagian kecil pelanggan kurang mendapat keramahan pelayanan. Demikian pula dengan memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, Ini berarti bahwa hubungan karyawan dengan pelanggan sudah terjalin dengan baik. komunikasi dengan pelanggan juga perlu ditingkatkan lagi agar pelanggan mendapat informasi yang lebih jelas tentang kondisi pelayanan.

e. Empati *(Empathy)*

Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal di bawah ini.

- Karyawan memberikan perhatian penuh
- Konsumen nyaman dengan kinerja karyawan.
- Selalu mengutamakan kepentingan konsumen.
- Bengkel memiliki jam buka sesuai dengan kebutuhan

Dari jawaban responden bahwa sikap penuh perhatian terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan yang optimal terlihat sebanyak 43,4 persen responden menyatakan respon kurang baik. Ini membuktikan bahwa keinginan

dan harapan pelanggan untuk mendapat perhatian karyawan belum dapat terlaksana dengan baik. Selanjutnya, 54,7 persen responden merespon baik dan 1,9 persen responden menyatakan tidak baik dengan sikap karyawan. Ini berarti bahwa masih belum maksimalnya keinginan karyawan untuk memberi perhatian kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan kurang simpati. Sementara itu, memberikan rasa nyaman dalam pelayanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan. kenyamanan dengan kinerja karyawan masih dirasakan kurang dalam upaya peningkatan kepuasan yang diterima pelanggan. Berkaitan dengan penampilan baik yang ditunjukkan karyawan bahwa penampilan baik yang ditunjukkan cukup sesuai dengan keinginan pelanggan dan kondisi seperti ini harus tetap ditingkatkan

2. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kesesuaian harapan memperlihatkan adanya variasi. Hal ini tercermin dari hasil jawaban 53 responden pelanggan yang diteliti, yaitu 15,1 persen responden menyatakan respon yang sangat tinggi dengan kesesuaian harapan, sementara 62,3 persen responden yang merespon dengan kriteria tinggi terhadap kesesuaian harapan. dan 22,6 persen berada pada kategori rendah. Ini berarti bahwa kesesuaian harapan yang diterima pelanggan belum dapat sepenuhnya dilakukan dengan baik sesuai dengan harapan perusahaan.

Selanjutnya untuk melihat tingkat kepuasan terhadap minat berkunjung kembali, 1,9 persen responden menyatakan kategori sangat tinggi dengan minat berkunjung kembali, 73,6 persen responden menyatakan respon pada kategori tinggi, sedangkan 24,5,0 persen responden menyatakan respon yang rendah terhadap minat berkunjung kembali. Ini berarti bahwa manfaat yang diterima oleh pelanggan dirasakan sangat perlu diperhatikan untuk mendapat minat pelanggan berkunjung kembali ke bengkel fadil sehingga tidak terjadi fluktuasi pelanggan yang mencolok akibat kepuasan yang tidak sesuai.

Responden yang menyatakan respon rendah terhadap kesediaan merekomendasikan hanya 22,6 persen. Lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kesediaan merekomendasikan, 71,7 persen responden menyatakan respon yang tinggi untuk kesediaan pelanggan merekomendasikan Bengkel Fadil, 5,7 persen responden menyatakan respon yang sanggat tinggi dengan kesediaan merekomendasikan. Ini berarti bahwa beberapa pelanggan pada saat ini merasa sangat puas atas pelayanan yang diterima dan ingin merekomendasikan bengkel fadil motor kepada orang lain.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Bengkel Fadil Motor, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh bahwa:

1. Berdasarkan hasil anaisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel fadil motor. Namun beberapa indikator dari kepuasan pelanggan yang tidak sesuai harapan dikarenakan fasilitas penunjang yang kurang memadai dan hal ini diketahui dari frekuensi jawaban responden.

2. Setelah melihat jawaban dari responden diketahui bahwa kualitas pelayanan harus lebih di tingkatkan untuk mempertahankan jumlah pelanggan. Dari indikator kualitas pelayanan seperti pada wujud fisik hanya 64,2% atau sebanyak 34 responden yang termasuk kategori baik dikarenakan peralatan yang modern masih minim. Pada indikator kehandalan sebanyak 47,2% termasuk kategori kurang baik karena ketepatan jadwal operasional yang masih belum maksimal. Pada indikator daya tanggap dan jaminan dari 53 responden sebanyak 18 responden termasuk dalam kategori kurang baik. Dan pada indikator empati hanya sebesar 54,7% yang termasuk kategori baik.

Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bengkel fadil motor dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan salah satu caranya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan karena berdasarkan penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bengkel fadil motor harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan baik seperti pada masing – masing indikator, bengkel fadil motor sebaiknya memiliki peralatan yang modern, ketepatan jadwal operasional, tanggap dalam memberikan kepastian kepada pelanggan dan lebih peduli terhadap kesulitan yang dihadapi pelanggan untuk keberhasilan bengkel fadil motor.

3. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berharap untuk peneliti selanjutnya melakukan pengembangan lebih lanjut dari penelitian ini dengan menggunakan sampel yang lebih banyak dan menambah variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Abdul Majid. Suharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi.* Rajawali Press. Jakarta.

D. Wahyu Ariani. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Edy, Mulyanto, 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus. Skripsi tidak dipulikasikan. Universitas Diponegoro. Semarang.

Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa.* Andi. Yogyakarta.

Hardiyati, Ratih 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran, Publisher: Institusional Repository (UNDIP – IR) *di akses melalui http/www.kumpulan skripsi.ac.id*

Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Erlangga. Jakarta.

Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya On Marketing*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.

Kotler, P dan Amstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Dua Belas. Jilid I. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Kotler, P dan Keller K.L Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jilid I. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Kotler, P dan Keller K.L Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jilid II. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Salemba Empat. Jakarta.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Rambo Manarisip. 2013. Retailing Mix Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Freshmart Superstore Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA Vol 1 hal 242 – 251.* Manado.

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alvabeta. Bandung.

Sekaran, Uma. 2007. *Metodelogi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4. Buku 4. Salemba Empat. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Pemasaran Strategik.* Penerbit Andi Offset.

Zulfahmi, Harrozi. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Konsumen atas Kualitas Pelayanan pada PT Putra Tunggal Mobilindo Pekanbaru. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Riau. Pekanbaru.