



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA INDOMARET  
PUNCAKTUGU PABUARAN KABUPATEN  
SUKABUMI**

**SKRIPSI**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Global Jakarta



Disusun Oleh:

**SETIAWAN**  
NIM: 163402043

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas didalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UUNo. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Sukabumi, April 2021

Mahasiswa,

Setiawan

163402043

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Setiawan  
NIM : 163402043  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

### DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing 1 : DR.Ir. H. Nurjaya, SE, MM



Pembimbing 2 : Agustinus Pramudji,SE



Ditetapkan di : .....

Tanggal : .....

## **HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Setiawan  
NIM : 163402043  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Puncak Tugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Global Jakarta.

### **DEWAN PENGUJI**

Penguji 1 : E.Zaenal Abidin S.Kom., MM ( ..... tanda tangan ..... )

Penguji 2 : Dwinanto Priyo S, S.Ak, M. Ak ( ..... tanda tangan ..... )

Ditetapkan di : .....

Tanggal : 6 April 2021

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan terimakasih kepada tuhan yang maha esa, karena dengan bantuannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana jurusan manajemen. Dalam penulisan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Puncak Tugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi**".

Penulis telah banyak menerima sumbangan pikiran dan bimbingan dari berbagai pihak. Tak ada kata-kata ataupun ungkapan yang paling tepat selain ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Zulkifli, ST., M.Si menjadi pembimbing 1 yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
2. Ibu Yuni Pambreni S.S.T.,M.Mgt Selaku pembimbing 2 yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
3. Terima Kasih Pada Indomaret Puncak Tugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

Semoga tuhan yang maha esa, senantiasa memberikan balasannya yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan kebaikan dan ketulusan atas segala hal yang penulis peroleh selama ini, Amin.

Depok, 06 Oktober 2021  
Penulis

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Setiawan  
NPM : 163402043  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (None-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukabumi, April 2021  
Yang menyatakan

**Setiawan  
163402043**

## ABSTRAK

Kualitas Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atau atau sesama karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan kepuasan pelanggan di Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi yang berjumlah 99 orang. Teknik Penarikan sample dan penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan rumus slovin, sehingga jumlah sample dalam penelitian ini berjumlah 99 orang dengan jumlah populasi 8.826.

Data yang digunakan adalah data primer yaitu berupa kuisioner. Uji instrumen yang di lakukan dalam penelitian ini berupa uji validitas dan uji reliabilitas yang melibatkan pengunjung Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi sebanyak 99 orang, uji analisis data yang digunakan dalam menguji hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi, koefisien determinasi dan analisis regresi.

Hasil penelitian ini menunjukan adanya pengaruh yang signifikan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret PuncakTugu Pabuaran.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

## ***ABSTRACT***

Quality Service is an act or act of a person or organization to provide satisfaction to customers or fellow employees. This study aims to determine the effect of service on customer satisfaction in Indomaret PuncakTugu Pabuaran Sukabumi Regency, amounting to 99 people. The sampling technique and this research used the *Probability Sampling* technique with the Slovin formula, so that the number of samples in this study amounted to 99 people with a population of 8,826.

The data used are primary data, namely in the form of a questionnaire. The instrument test carried out in this study was a validity test and a reliability test involving 99 visitors to Indomaret PuncakTugu Pabuaran Sukabumi Regency, the data analysis test used in testing the hypothesis in this study used correlation analysis, coefficient of determination and regression analysis.

The results of this study indicate a significant effect of service influence on customer satisfaction at Indomaret PuncakTugu Pabuaran.

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

## DAFTAR ISI

	Hal
PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Hipotesis Penelitian .....	7
1.7 Lokasi dan Tempat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	9
2.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen.....	9
2.1.3 Pendekatan Manajemen.....	10
2.2 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.2.2 Aspek-Aspek Pemasaran.....	12

2.2.3 Bauran Pemasaran.....	13
2.3 Pelayanan .....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan .....	15
2.3.3 Jenis Karyawan Yang Meberikan Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4.1 Pengertian Kepuasaan Pelanggan .....	17
2.4.2 Keuntungan Kepuasaan Bagi Pelanggan .....	17
2.4.3 Pengkuran Kepuasaan Pelanggan .....	18
2.4.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2.6 Penelitian Terdahulu.....	19

### **BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	22
3.1.1 Sejarah Singkat Indomaret .....	22
3.1.2 Visi dan Misi .....	23
3.1.2.1 Visi .....	23
3.1.2.2 Misi.....	23
3.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	23
3.1.3.1 Struktur Organisasi Indomaret PuncakTugu .....	23
3.1.3.2 Uraian Tugas .....	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.2.1 Prosedur penelitian .....	24
3.2.2 Desain Penelitian.....	25
3.2.3 Unit Analisis.....	25
3.2.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.5 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.2.6 Operasional Variabel .....	28
3.2.7 Instrumen Penelitian.....	30

3.2.8	Hipotesis Statistik.....	30
3.2.9	Metode Analisis Data .....	31
3.2.9.1	Uji Instrumen.....	31
3.2.9.2	Analisis Statistika.....	32
3.2.9.3	Uji Hipotesis.....	34

## **BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Karakteristik Responden.....	36
4.2	Hasil Uji Instrumen.....	37
4.2.1	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	37
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	39
4.3	Hasil Pembahasan .....	41
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	41
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	49
4.4	Hasil Penelitian .....	58
4.4.1	Analisis Korelasi .....	58
4.4.2	Koefisien Determinasi .....	59
4.4.3	Analisis Regresi.....	60
4.4.4	Uji Hipotesis.....	61

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	62
5.2	Saran.....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan dunia usaha yang tidak lepas dari persaingan saat ini, menuntut perusahaan untuk kreatif dan berinovasi agar dapat bertahan. Hal ini memacu para pengusaha untuk memaksimalkan dalam mempertahankan atau meningkatkan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Untuk dapat memenangkan persaingan, para pelaku sektor jasa melakukan usaha-usaha seperti memberikan keunggulan kompetitif dan menawarkan kualitas layanan yang bermutu yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para pelanggannya. Selain itu salah satu strategi yang tepat untuk bertahan dari persaingan tinggi dalam dunia usaha saat ini adalah dengan mempertahankan kepuasan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting ditengah persaingan bisnis yang tinggi, karena dengan kepuasan akan bermanfaat bagi perkembangan jangka panjang perusahaan. menurut Kasmir (2017:237) :"Dalam praktiknya kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pelayanan, tetapi juga oleh faktor lainnya. Hanya saja memang faktor pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa di bandingkan dengan harapan sebelum pengguna nya menurut Kotler dalam buku Kasmir (2017:236).

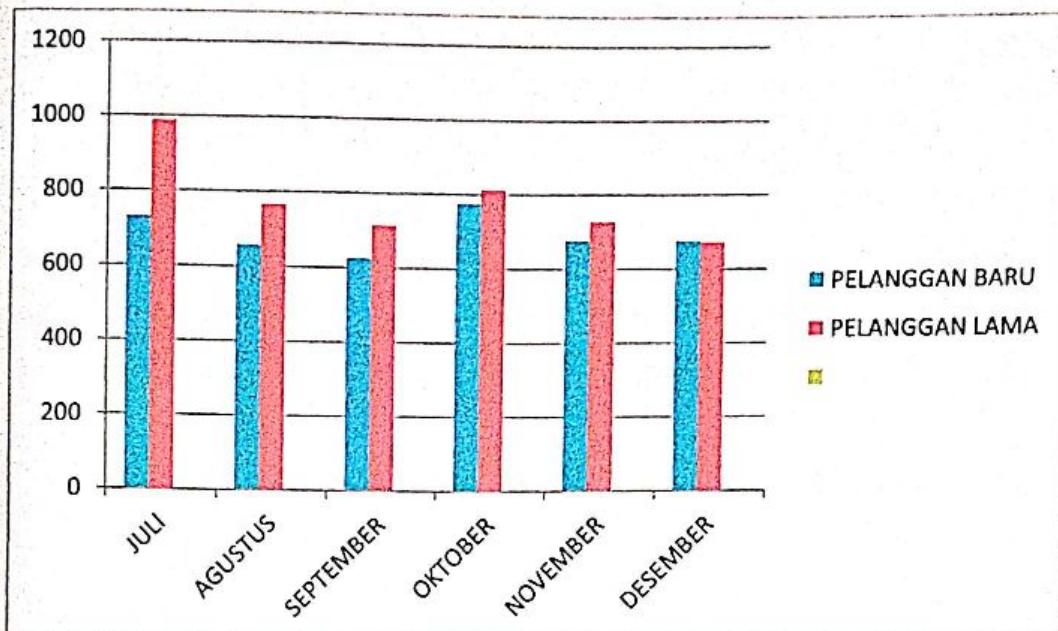
Perusahaan yang unggul adalah mereka yang dengan tangkas menyiasati perubahan bisnis dan dapat memanfatkan peluang-peluang yang ada dengan sesuatu yang hal yang efektif dan efisien, salah satunya melalui komunikasi pemasaran secara baik bagi pelanggannya, sehingga hubungan antara produsen atau perusahaan dengan pelanggannya akan semakin erat dan harmonis. Salah satu strategi komunikasi

pemasaran yang baik adalah dengan meningkatkan pelayanan. Menurut Kasmir (2017:47) menyatakan bahwa pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas, tapi kita harus membedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja (atau tingkat) kualitas.

Dengan banyaknya minimarket yang bermunculan maka membuat persaingan bisnis diantara minimarket semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan bermunculannya minimarket yang jaraknya berdekatan, tentu saja ini menjadi tantangan bagi perusahaan minimarket seperti Indomaret. Dengan jarak yang cukup berdekatan tentu saja dapat menurunkan tingkat penjualan hal ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Pelanggan Indomaret PuncakTugu Pabuaran**  
**Kabupaten Sukabumi 2019 yang menggunakan Indomaret Card**

No	Bulan	Pelanggan baru	Pelanggan Lama	Jumlah	Presentae Perubahan (%)
1	Juli	731	988	1719	
2	Agustus	658	767	1425	17% (-)
3	September	626	715	1341	5,89%(-)
4	Oktober	776	812	1588	18,5 % (+)
5	November	677	728	1405	11,5% (- )
6	Desember	676	672	1348	4% (- )



Sumber: Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi

Dari tabel 1.1 dapat di lihat bahwa terjadi penurunan pelanggan dari bulan agustus sampai bulan desember, penurunan jumlah pelanggan ini mengindikasikan menurunnya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengamatan penulis menurunnya kepuasan pelanggan tersebut terutama di sebabkan karna kualitas pelayanan yang masih rendah, Oleh karna itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Puncak Tugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi**”.

## 1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, identifikasi masalah dari penelitian ini dapat dinyatakan dalam pertanyaan berikut:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan di Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi.
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi.

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi, secara khusus tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Pada Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain ditujukan:

#### **1. Bagi penulis**

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan

#### **2. Bagi Akademisi**

Manfaat akademis dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai promosi penjualan dan pengaruhnya terhadap kualitas pelanggan, selain itu diharapkan dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya serta dapat menambah wawasan bagi pembacanya.

#### **3. Bagi perusahaan**

Diharapkan dapat menjadi pertimbangan evaluasi dalam meningkatkan strategi pemasaran, Khususnya dalam perencanaan strategi pelayanan yang ingin dilakukan dimasa yang akan datang.

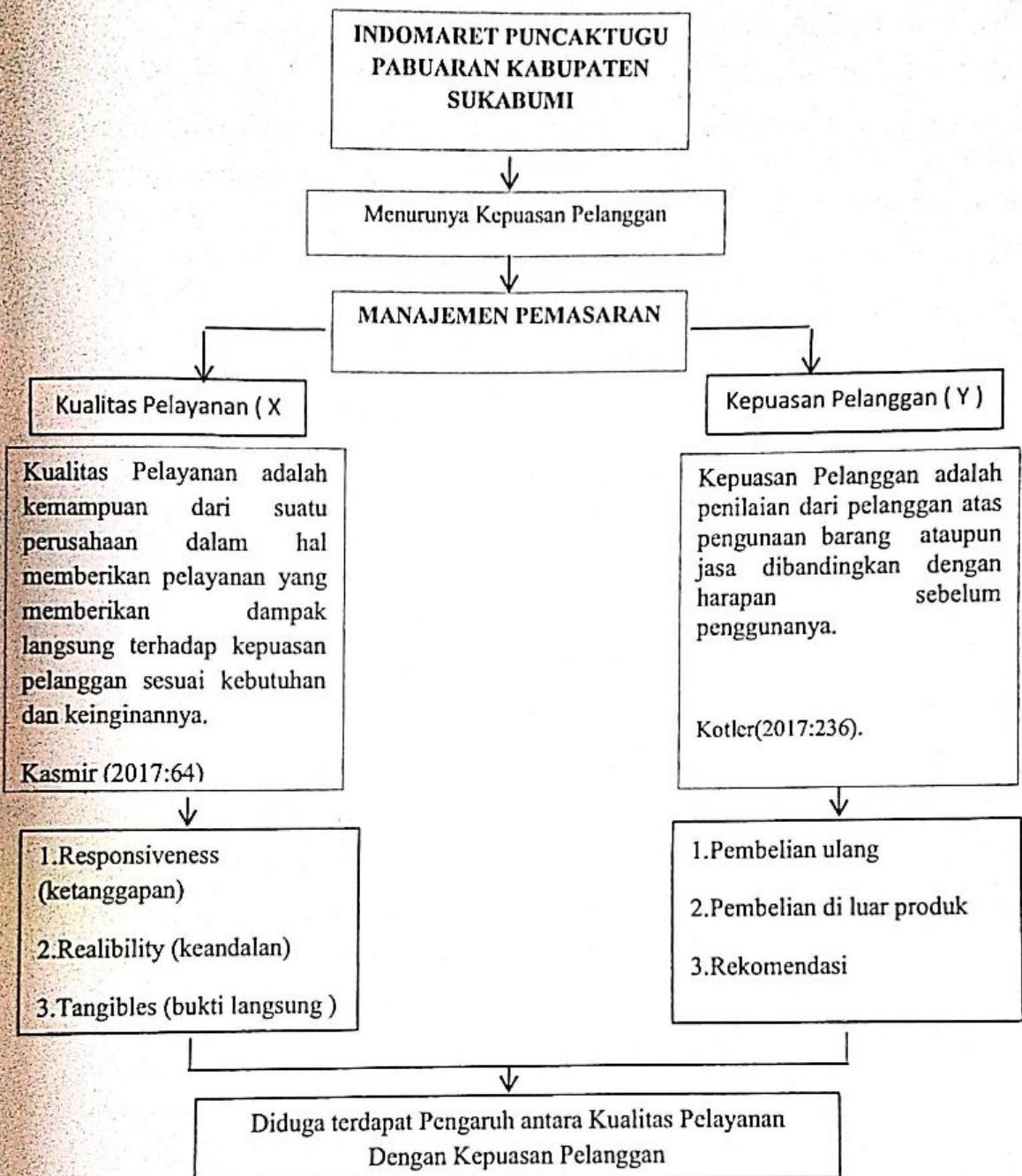
## 1.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Kasmir (2017:64) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Karna tujuan utama suatu bisnis atau perusahaan adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas karna kepuasan pelanggan merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup perusahaan dan karyawan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting ditengah persaingan bisnis yang tinggi, karena dengan kepuasan akan bermanfaat bagi perkembangan jangka panjang perusahaan. Menurut Kasmir (2017:236) kepuasan pelanggan adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang dan jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Adapun teori yang menghubungkan kualitas pelayanan dan kepuasaan pelanggan Menurut Kasmir (2017:237):"Dalam praktiknya kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pelayanan, tetapi juga oleh faktor lainnya. Hanya saja memang faktor pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menggunakannya serta pemberian dan kualitas pelayanan dengan cara yang tepat.

Untuk lebih jelasnya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, penulis gambarkan dalam bentuk kerangka pemikiran sebagai berikut :



sumber : diolah sendiri

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan paparan di atas, penelitian akan dibatasi pada kajian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian untuk memperjelas hubungan antar variabel X dan Y maka dapat dijelaskan dalam gambar paradigma sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Paradigma penelitian**

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan pelanggan

### **1.6 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian menurut Sugiyono (2017:63) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: **“Diduga Terdapat Pengaruh antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Pada Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi**

### **1.7 Lokasi dan Waktu penelitian**

Lokasi Penelitian ini di PT Indomaret PuncakTugu Pabuaran Kabupaten Sukabumi yang beralamat di Kp.Puncak Tugu RT.01 RW.01 Desa.Pabuaran Kecamatan.Pabuaran Kabupaten.Sukabumi Jawa Barat 43173, Indonesia. Penulis melaksanakan penelitian mulai pada bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2020.

Tabel 1.5  
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2020-2021						
		Okt	Nov	Des	Janr	Febr	Mart	April
1	Pra Penelitian	X						
2	Pengumpulan Data		X					
3	Analisis Data			X	X			
4	Penyusunan Laporan				X			
5	Usulan Penelitian (UP)					X		
6	Bimbingan dan Perbaikan						X	
7	Sidang Skripsi							X

Sumber : *Data diolah sendiri*

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofian. 2018. *"Manajemen Pemasaran"*. Jakarta: PT RajaGrafindo persada.
- Bambang S, Soedibjo. 2004. *Pengantar Metode Penelitian. Edisi Revisi*. Penerbit: Bambang S Soedibjo. Bandung.
- Bambang S, Soedibjo. 2005. *Pengantar Metode Penelitian*. Bandung.
- Djaslim Saladin. (2007). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung : CV Linda Karya.
- Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, , Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Fandi Tjiptono. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta. Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi,: Jakarta. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan gary Armstrong, 2003, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Jakarta, PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung :Alfabeta.