**HUBUNGAN FAKTOR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK MESTIKA DHARMA Tbk**

Oleh :

**Diana Sari Harahap**

*Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan*

***Abstract***

***The purpose of this study was to determine whether there is correlation between service consisting of reliability, responsiveness, assurance, and empathy for customer service satisfaction and to determine the most dominant variables have a relationship with the customer service satisfaction at PT Bank Mestika Dharma Tbk. This type of research is quantitative research The method used was survey method. Data collection technique used is the research field (Field Research) and research library (Library Research). The population in this study are customers of PT Bank Mestika Dharma Tbk amounted to 58 598 customers a population (N) amounting to 58 598 people and the margin of error (e) by 10%, then the sample size used was 100 customers. The statistical analysis used in this research is multiple regression analysis using the SPSS version 17.***

***Based on the results of data analysis and discussion, then obtained some conclusions that variable reliability and responsiveness has a positive relationship and significant impact on customer service satisfaction. This is evidenced by the results of the t test conducted which gained tcount of 7.125 for the variable reliability and value thitung 3.224 for the variable responsiveness are both larger than ttable value that is equal to 1.985. Variable assurance and empathy do not have a positive relationship and no significant effect on customer service satisfaction. This is evidenced by the acquisition tcount of these two variables is 1,483 and 0,495 smaller than ttable value that is equal to 1.985.***

***From the results of tests conducted regersi obtained that reliability variable most dominant relationship against the perceived customer service satisfaction with variable coefficients obtained at 0.647. Based on F test can be inferred variable reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant relationship to the customer service satisfaction. The coefficient of determination obtained for 0.590, meaning that the variable reliability, responsiveness, assurance, and empathy are able to explain 59% customer service satisfaction, while the balance of 41% customer service satisfaction is explained by other factors beyond the service factor.***

**Keywords: *Satisfaction Services, Care Factor, PT Bank Mestika Dharma Tbk***

1. **PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

**1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat ditenrukan rumusan masalahpada penelitian ini, yaitu :

1. Apakah terhadap hubungan faktor pelayanan terhadap kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika Dharma Tbk ?
2. Faktor pelayanan mana yang paling dominan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika Dharma Tbk?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilaksanakan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan faktor pelayanan terhadap kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika Dharma Tbk.
2. Untuk mengetahui faktor pelayanan yang paling dominan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika Dharma Tbk.

**1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi pada PT Bank Mestika Dharma Tbk dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya.
2. Bagi penulis merupakan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dan sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan.
3. Dapat dijadikan sebagai penambah referensi kepustakaan bagi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan.

**B. TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Pemasaran Jasa**

Kotler (2003:10) mengatakan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Sementara perusahaan memberikan operasi jasa adalah mereka yang memberikan konsumen kepada produk jasa baik yang berwujud atau tidak.

**2.2 Defenisi Pelayanan**

Kotler (1997:352) pelayanan pada dasarnya merupakan setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilihan sesuatu.

**2.2 Definisi Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler (2000:50) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*).

**2.3 Kerangka Pemikiran**

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran Penelitian**

**2.4 Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan permasalahan yang diajukan dan kerangka pemikiran yang dikembangkan untuk penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan adalah :

1. Diduga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap terhadap kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika Dharma Tbk.
2. Diduga bahwa variabel yang dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah PT Bank Mestika Dharma Tbk adalah keandalan.

**C. METODE PENELITIAN**

**3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif yaitu metode yang secara kaidah empiris, objektif, scientific dan metode discovery (Sugiono, 2010:22).

**3.1.1Jenis dan Sumber Data**

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan penelitian ini. Penulis memperoleh data yang bersumber dari :

1. Data Sekunder
2. Data Primer

**3.1.2 Metode Pengumpulan Data**

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)
2. Wawancara
3. Kuesioner
4. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

**3.2 Populasi dan Sampel**

1. **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Mestika Dharma Tbk berjumlah 58.598 nasabah.

1. **Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi. Survei sampel adalah suatu prosedur di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagaimana yang dikutip oleh Umar (2003 : 78) yaitu sebagai berikut:

**n =** $\frac{N}{1+N (e)^{2}}$

Dengan populasi (N) sebesar 58.598 orang dan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, maka besarnya sampel adalah:

n = $\frac{58.598}{1+N (e1 + 58.598 (0,10)^{2}}$

n = $\frac{58.598}{586,98}$

n = 99,83 atau dibulatkan menjadi 100 nasabah

**3.3 Uji Validitas dan Realibilitas**

1. Uji Validitas

Validasi diskiriminan dilakukan untuk menguji apakah dua atau lebih konstruk atau faktor yang diuji berbeda dan masing-masing merupakan sebuah konstruk bebas pada penelitian ini, pengujian validasi akan menggunakan korelasi pearson. Suatu instrument pengukur dikatakan valid apabila

* Jika rhitung > rtabel, maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
* Jika rhitung < rtabel, maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.
1. UJi Reliabilitas

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas akan menggunakan koefisien *alpha crombach’s alpha.* Jika nilainya di atas 0,60 maka dikatakan *reliable* (handal).

**3.4 Waktu dan Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Bank Mestika Dharma Tbk Padangsidimpuan. adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2016 s/d Selesai.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabl yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala 5 tingkat (likert) yang memungkinkan responden dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan indikator variabel penelitian dengan bentuk penilaian sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

**Skala Jawaban**

|  |  |
| --- | --- |
| **Skala Penilaian Pelayanan** | **Skala Penilaian Kepuasan** |
| Sangat setuju (ST) : 5 | Sangat Puas (SP) : 5 |
| Setuju (S) : 4 | Puas (P) : 4 |
| Cukup Setuju (CS) : 3 | Cukup Puas (CP) : 3 |
| Tidak setuju (TS) : 2 | Tidak puas (TP) : 2 |
| Sangat tidak setuju (STS) :1 | Sangat tidak puas (STP) :1 |

**3.5 Metode Analisis Data**

Untuk menjawab rumusan masalah yang dikemukakan oleh penulis, maka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

* + 1. **Analisis Regresi Berganda**

Menurut Riduwan dan Akdom (2007:147) Rumus yang digunakan dalam regresi berganda adalah:

Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4

Keterangan :

Y : Kepuasan nasabah

a : Konstanta

b1 – b4 :Koefisien regresi parsil

X1 : Keandalan

X2 : Daya tanggap

X3 : Jaminan

X4 : Empati

* + 1. **Pengujian Hipotesis**

Selanjutnya dari persamaan regresi berganda dilakukan uji statistik dengan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat ketepatan ramalan dari koefisien persamaan melalui data yang terkumpul. Tahapan uji F sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat signifikasi (α) dengan degree of freedom (df) dengan rumus n – k – 1 dengan tujuan untuk menentukan F tabel dengan rumus:

 

1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam uji ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat signifikasi (α) dengan degree of freedom (df) dengan rumus n – k – 1 dengan tujuan untuk menentukan t tabel. Menentukan thitung dengan rumus:

 t hitung = 

1. Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai R2 terletak antara 0 sampai dengan 1 (0 ≤ R2 ≤1). Tujuan menghitung koefisien determinasi adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan nilai koefisien deteminasi ini diformulasikan sebagai berikut:

R2 =

**D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Bank Mestika adalah Bank umum swasta devisa yang berkantor pusat di Medan, Sumatera Utara. Berdiri sejak tahun 1955, dalam pertumbuhannya, Bank Mestika memfokuskan usaha pada retail banking dan prinsip prudential banking. Saat ini, dengan visi & misi yang telah ditetapkan Bank Mestika telah menjadi bank retail yang tumbuh secara sehat,

**4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian**

Bagian ini menyajikan informasi mengenai gambaran secara umum responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, umur, status pekerjaan, dan lamanya menjadi nasabah Bank Mestika. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing nasabah, yaitu :

**4.3 Analisa Reliabilitas dan Validitas**

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat mengukur apa yang ingin diukur. Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak adanya pertanyaan yang valid atau tidak, dapat dilakukan dengan:

* Jika rhitung > rtabel, maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
* Jika rhitung < rtabel, maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

Berdasarkan pengujian dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 17 for windows maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

**Hasil Validitas Variabel Keandalan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Validitas** | **Ket** |
| **rhitung** | **rtabel** |
| 1 | Keandalan (X1) | 0,671 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,598 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,512 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,385 | 0,195 | Valid |

**Sumber : Data Kusiner 2016**

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas menunjukan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel reliabilitas mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel Sehingga item pertanyaan variabel keandalan dapat dinyatakan valid.

**Tabel 4.7**

**Hasil Validitas Variabel Daya Tanggap**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Validitas** | **Ket** |
| **rhitung** | **rtabel** |
| 1 | Daya Tanggap (X2) | 0,468 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,566 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,378 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,432 | 0,195 | Valid |

**Sumber : Data Kusiner 2016**

Tabel 4.7 diatas menunjukan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel daya tanggap mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel Sehingga item pertanyaan variabel daya tanggap dapat dinyatakan valid.

**Tabel 4.8**

**Hasil Validitas Variabel Jaminan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Validitas** | **Ket** |
| **rhitung** | **rtabel** |
| 1 | Jaminan (X3) | 0,649 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,567 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,308 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,542 | 0,195 | Valid |

**Sumber : Data Kusiner 2016**

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel jaminan mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel Sehingga item pertanyaan variabel jaminan dapat dinyatakan valid

**Tabel 4.9**

**Hasil Validitas Variabel Empati**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Validitas** | **Ket** |
| **rhitung** | **rtabel** |
| 1 | Empati (X4) | 0,375 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,728 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,728 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,212 | 0,195 | Valid |

**Sumber : Data Kusiner 2016**

Berdasarkan tabel 4.9 tersebut diatas menunjukan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel empati mempunyai nilai rhitung lebih besar dari rtabel Sehingga item pertanyaan variabel jaminan dapat dinyatakan valid.

**Tabel 4.10**

**Hasil Validitas Variabel Kepuasan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Validitas** | **Ket** |
| **rhitung** | **rtabel** |
| 1 | Kepuasan (Y) | 0,565 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,380 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,593 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,468 | 0,195 | Valid |
| 5 | 0,504 | 0,195 | Valid |

**Sumber : Data Kusiner 2016**

Instrumen kuesioner dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien alpha sebesar 0,60 Pengujian reliabilitas yang dihasilkan melalui program SPSS, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**

**Hasil Reliabilitas Seluruh Variabel Penelitian**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | ***Alpha-cron*bach** | **Ket** |
| 1 | Keandalan (X1) | 0,742 | Reliabel |
| 2 | Daya Tanggap (X2) | 0,676 | Reliabel |
| 3 | Jaminan (X3) | 0,722 | Reliabel |
| 4 | Empati (X4) | 0,692 | Reliabel |
| 5 | Kepuasan (Y) | 0,738 | Reliabel |

**Sumber : Data Kusiner 2016**

**Analisis Regresi Berganda**

**Tabel 4.17**

**Hasil Regresi Berganda**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Koefisen** | **TStat** | **Ttab** | **Ket** |
| 1 | Keandalan (X1) | 0,647 | 7,125 | 1,985 | Sig |
| 2 | Daya Tanggap (X2) | 0,287 | 3,224 | 1,985 | Sig |
| 3 | Jaminan (X3) | 0,118 | 1,483 | 1,985 | Tidak Sig |
| 4 | Empati (X4) | 0,038 | 0,495 | 1,985 | Tidak Sig |
| Konstanta : 2,539Fstatistik : 34,174 FTabel : 2,31R2 : 0,590R : 0,768 Adjust Square : 0,573 |

**Sumber : Data Kusiner 2016**

Berdasarkan perolehan data pada tabel diatas maka persamaan regresi linear berganda peneitian ini adalah sebagai berikut:

**Y= 2,539 + 0,467X1 + 0,287X2 + 0,118X3 + 0,038X4**

* + 1. **Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan data tabel 4.17 diatas diperoleh nilai Fhitung > F tabel, sehingga Ho diterima dan Ha ditolak. dengan perbandingan antara Fhitung dan Ftabel, dimana Fhitung sebesar 34,174 lebih besar dari Ftabel yakni 2,31, maka dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika. .

1. Uji t
	* + 1. Variabel keandalan

Langkah uji t untuk variabel keandalan sebagai berikut:

1. Hipotesis :

Ho1 : Variabel keandalan secara partial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah.

Ha1 : Variabel keandalan secara partial tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah.

* + - 1. Variabel Daya Tanggap

Langkah uji t untuk variabel daya tanggap sebagai berikut:

1. Hipotesis :

Ho2 : Variabel daya tanggap secara partial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah

Ha2 : Variabel daya tanggap secara partial tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah pada

* + - 1. Variabel Jaminan

Langkah uji t untuk variabel jaminan sebagai berikut:

1. Hipotesis :

Ho3 : Variabel jaminan secara partial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah

Ha3 : Variabel jaminan secara partial tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah

* + - 1. Variabel Empati

Langkah uji t untuk variabel empati sebagai berikut:

1. Hipotesis :

Ho4 : Variabel empati secara partial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah

Ha5 : Variabel empati secara partial tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah

* + - 1. Koefisien Determinasi (R2)

Hasil koefisien determinasi yang diperoleh dari tabel 4.17 diatas sebesar 0,590, artinya variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika sebesar 59%, sementara sisanya sebesar 41% kepuasan pelayanan nasabah dijelaskan oleh faktor lain diluar faktor pelayanan.

**4.4 Pembahasan**

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada hakikatnya serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

**E. KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel keandalan dan daya tanggap mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang dilakukan dimana diperoleh nilai thitung sebesar 7,125 lebih besar dari ttabel yaitu sebesar 1,985 untuk variabel keandalan dan nilai thitung sebesar 3,224 lebih besar dari nilai ttabel yaitu 1,985 untuk varial daya tanggap, yang hal ini mengartikan semakin besar nilai keandalan dan daya tanggap yang diberikan oleh PT Bank Mestika kepada nasabah maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh nasabah yang akan menggunakan jasa bank ini
2. Variabel jaminan dan empati tidak mempunyai hubungan yang positif dan tidak signifikan terhadap kepausan pelayanan nasabah pada PT Bank Mestika. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai thitung dari kedua variabel ini yaitu 1,483 dan 0,495 yang lebih kecil dari nilai ttabel  yaitu sebesar 1,985, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jaminan dan empati yang diberikan oleh PT Bank Mestika maka akan berbanding terbalik dengan kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank ini

**5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, sehingga penulis merasa perlu untuk mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT Bank Mestika maupun bagi penelitian selanjutnya. PT Bank Mestika harus selalu meningkatkan kualitas layanan, baik peningkatan performance dari para karyawan, perbaikan-perbaikan fasilitas yang ada demi kenyamanan para nasabah, dan peningkatan kualitas layanan lainnya yang dapat menumbuhkan kepuasan bagi nasabahnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Benjamin Molan, 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi 1*, Jakarta: PT Indeks

Buchory Achmad. 2006. *Dasar-dasar Pemasaran Bank* . Bandung: Linda Karya

Handi Irawan, 2002. *Seppuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo

Kasmir. 2003.*Manajemen Perbankan Edisi 1, Cet.-4* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler Philip, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran, dialih bahasakan oleh Alexander Sindoro*, Jakarta: Prenhallindo

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2003. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, terjemahan Ancella Anitawati Hermawan SE, MBA, Edisi I,* Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat

Margono, 2004, *Metodologi Penelian dan Pendidikan,* Penerbit : Trineka Cipta, Jakarta.

Mowen Hansen. 2005. *Manajement Accounting (Akuntansi Manajemen)*. Jakarta: penerbit Salemba Empat.

Parasuraman, A. Valerie, 2001. (*Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service*. The Free Press, New York

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.

Tjiptono, F, C. Yanto & D. Anastasia, 2004. *Marketing Scales, Andi Offset*, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia

Umar, Husain, 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Cetakan Pertama*,

Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.