



**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Perumda Tugu Tirta Jalan Sawojajar B2A
Kota Malang)**

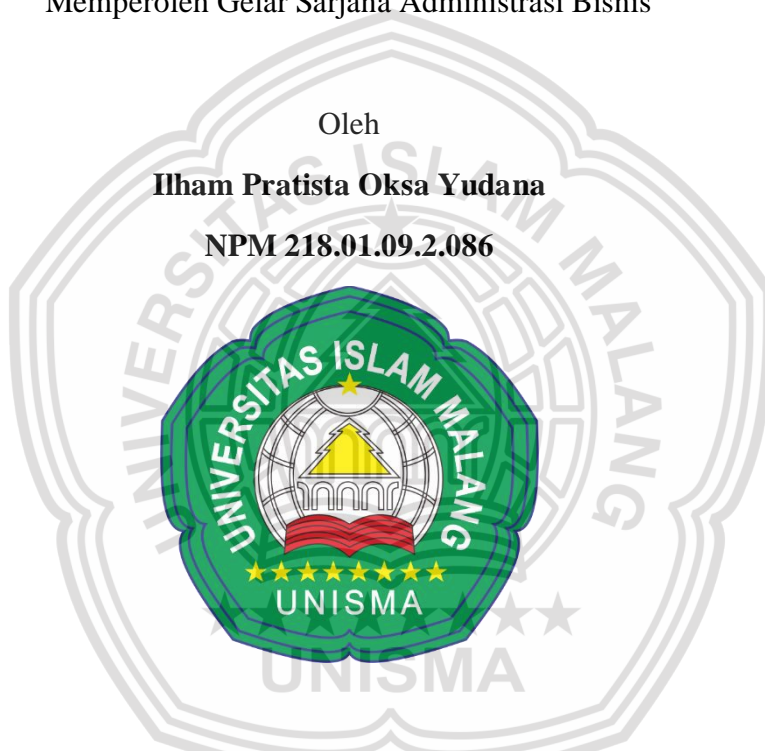
SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

Ilham Pratista Oksa Yudana

NPM 218.01.09.2.086



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM ADMINISTRASI BISNIS
MALANG**

2024

ABSTRAK

Ilham Pratista Oksa Yudana, 2024, **Pengaruh Customer Service dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Perumda Tugu Tirta Jalan Sawojajar B2A Kota Malang)**, Dosen Pembimbing I: Dr. Siti Saroh, M.Si, Dosen Pembimbing II : Dadang Krisdianto, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Customer Service dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Perumda Tugu Tirta Jalan Sawojajar B2A Kota Malang) Jenis Penelitian ini adalah Kuantitatif. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan Metode Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan dan kriteria-kriteria tertentu. Data yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden. Jumlah sampel sebanyak 100 responden serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Pengolahan data menggunakan program SPSS 23 for Windows.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dalam uji t secara parsial variabel Customer Service berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,957. Sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,985 dengan tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yang dibuktikan dengan hasil dari perhitungan data yang diperoleh nilai t_{hitung} 2,983 Sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,985 dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Hasil uji f dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Customer Service dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dibuktikan dengan hasil F_{hitung} 12,630 $> F_{tabel}$ 2.70 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Customer Service, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ilham Pratista Oksa Yudana, 2024, Effect of Customer Service and Service Quality on Customer Satisfaction (Case study on Customer of Perumda Tugu Tirta B2-A Sawojajar Street Malang City). Advisor I : Dr. Siti Saroh. M.Si, Advisor II : Dadang Krisdianto, S.Sos., M.si.

This study aims to determine the effect of Customer Service and Service Quality on Customer Satisfaction (Case study on Customer of Perumda Tugu Tirta B2-A Sawojajar Street Malang City). This type of research is quantitative. The sampling method in this study uses the Purposive Sampling Method, namely the technique of determining the sample with certain considerations and criteria. The data used are data obtained through filling out questionnaires by respondents. The number of samples as many as 100 respondents and using multiple linear regression analysis method. Data processing using SPSS23 for Windows program.

The results showed that in the t-test partially the Customer Service variable had a significant positive effect on Customer Satisfaction as evidenced by the tcount value of 2,957. While the ttable value was 1,985 with a significance level of $0,0004 < 0,05$. Service Quality has a significant positive effect on customer satisfaction as evidenced by the results of the calculation of the data obtained by the tcount value of 2,983 while the ttable value is 1,985 with a significant level of $0,005 < 0,05$. The results of the F test in this study indicate that Customer Service and Service Quality have a significant positive effect on Customer Satisfaction as evidenced by the results of the Fcount $12,630 > Ftable 2.70$ with a significant level of $0,000 < 0,05$.

Keywords : *Customer Service, Service Quality , Customer Satisfaction.*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air memiliki peran yang sangat penting bagi kehidupan kita sehari-hari. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat, sebab apabila terjadi krisis air di suatu daerah akan mengganggu proses pembangunan dan jauh dari kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. **UUD 45 Pasal 33** disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.

Pasal ini menunjukkan begitu pentingnya penguasaan air oleh negara sehingga landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan sehari-hari untuk dimanfaatkan secara maksimal oleh rakyat. Penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh badan eksekutif maupun legislatif.

Pelanggan PDAM umumnya mengharapkan pelayanan yang baik serta mendapat kepuasan. Kenyataannya kepuasan pelanggan masih belum dapat oleh pelanggan Perumda Tugu tirta Kota Malang seperti contoh berita yang di hari kemarin

Viral Warga Mandi di Kantor PDAM Kota Malang, Protes Aliran Air di Rumahnya Mati 3 Hari

Kompas.tv - 28 Mei 2023, 13:31 WIB



Gambar 1 Berita Warga Protes di kantor PDAM Kota Malang.

Sumber : Malangkompas.tv (Di akses 11 November 2023)

Kepuasan pelanggan atau yang diharapkan pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tugu Tirta Kota Malang selayaknya memuaskan pelanggan tidak seperti berita di atas yang semestinya pelanggan mendapat kepuasan malah sebaliknya salah satu pelanggan melakukan protes ke kantor Perumda Tugu Tirta Kota Malang karena air yang mengalir di rumah sudah mati 3 hari berturut-turut. Karena itu Perumda Tugu Tirta harus menjaga kepuasan pelanggan dengan melakukan: air yang seharusnya lancar, ukuran penggunaan air harus tepat sesuai dengan yang digunakan, meminimalisir kebocoran pipa di daerah yang memang mempunyai tekanan air yang relatif tinggi, dan juga yang paling utama adalah kebersihan air yang dialirkan kepada masyarakat.

LAPORAN JUMLAH PELANGGAN PDAM WILAYAH-KELURAHAN
SAWOJAJAR KOTA MALANG 2023

WILAYAH	JUMLAH PELANGGAN
JL.DANAU MANINJAU BRT.TERS.IB2-A1	72
JL.PERUM ASABRI B2-A	51
JL.SAWOJAJAR B2-A	120
JL.DANAU MANINJAU DALAM B2-B	191

Gambar 2 Jumlah Pelanggan Perumda Tugu Tirta Kelurahan Sawojajar Kota Malang 2023

Sumber: Perumda Tugu Tirta Kota Malang

Berdasarkan data dari Perumda Tugu Tirta Kota Malang, dapat diketahui banyaknya pelanggan Perumda Tugu Tirta Kota Malang di Kelurahan Sawojajar Kota Malang di Jalan Danau Maninjau Barat IB-A1 berjumlah 72 Pelanggan, Jalan Perum Asabri B2-A 51 Pelanggan, Jalan Sawojajar B2-A 120 Pelanggan, Jalan Danau Maninjau dalam 191 Pelanggan, berdasarkan data atau wawancara dengan salah satu pegawai Perumda Tugu Tirta Kota Malang di daerah tersebut terdapat banyak keluhan pelanggan salah satu nya seperti di Jalan Sawojajar B2-A menurut pegawai tersebut daerah itu yang menjadi salah satu daerah dengan keluhan pelanggan tertinggi, alasan dari keluhan pelanggan tersebut adalah dengan jumlah pelanggan Perumda Tugu Tirta Kota Malang yang didasari oleh kebutuhan masyarakat akan air bersih yang semakin tinggi. Berdasarkan hal tersebut Perumda Tugu Tirta Kota Malang harus memberikan pelayanan perusahaannya agar meningkatkan tingkat Kepuasan Pelanggan.

Perumda Tugu Tirta Kota Malang Pengaruh *Customer service* sangat lah penting , *Customer Service* ber-peran untuk melayani kebutuhan dan memberikan

kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

Keberadaan *customer service* sangat penting didalam sebuah organisasi atau perusahaan, dimana faktor-faktor penting dari keberadaan customer service itu yaitu: produk atau jasa sangat perlu untuk diinformasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat (Kasmir,2015). Mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai jasa dan membangun image perusahaan, membina hubungan baik secara internal maupun eksternal, menindak lanjuti keinginan dan kebutuhan pelanggan serta melayani keluhan-keluhan yang timbul, Demikian pula dengan *customer service* pada Perumda Tugu Tirta Kota Malang.

Masalah umum *Customer Service* dan cara mengatasinya perlu diketahui dengan sebaik mungkin, sebelum menduduki posisi sebagai layanan publik atau customer service. Keluhan dari pelanggan pastinya mampu mengidentifikasi hal yang negatif, alasan inilah yang membuat pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan atau produk tertentu. Secara penuh keluhan pelanggan memang tidak bisa dihindari, ada saja hal yang dirasa kurang oleh pihak pelanggan.

Sebagai pemilik usaha harus bersiap diri menghadapi setiap keluhan yang diberikan oleh pelanggan. Komplain dari para pelanggan tersebut memang tidak selalu memberikan dampak yang negatif. Akan tetapi, hal ini justru dapat menjadikan perusahaan supaya lebih bisa memperbaiki diri. Agar setiap keluhan dari para pelanggan dapat tersampaikan ke perusahaan, maka suatu instansi atau perusahaan membutuhkan pengaruh penting dari *Customer Service*.

**TABEL SURVEY KINERJA CUSTOMER
SERVICE PDAM KOTA MALANG**

2022

OUR SERVICES	STATISTIC
Receptionist	79.5
Desk man	66.9
Sales man	63.3
Customer relation officer	72.2
Communicator	76.2

**Tabel Survey Kinerja Customer service Tahun
2022 (Nilai Total : 71.2)**

Gambar 3 Tabel Kinerja Customer Service Perumda Tugu Tirta Kota Malang

Sumber: <https://perumdatugutirta.co.id/>. (Diakses : 11 November 2022).

Jika dilihat berdasarkan Gambar diatas *Customer Service* Perumda Tugu Tirta Kota Malang belum memenuhi standart kerja perusahaan , hal ini mengindikasikan customer service belum sepenuhnya optimal, maka dari itu perusahaan harus membenahi *customer service* supaya mempermudah pelanggan untuk menyampaikan informasi tentang Perumda Tugu Tirta Kota Malang dan keluhan-keluhan atau saran pelanggan yang akan diberikan kepada Perumda Tugu Tirta Kota Malang, karena *customer service* mempunyai tanggung jawab tentang hal tersebut fungsi dan tugas tersebut harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya (Kasmir, 2015:182). *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan pelanggan. Maka Perumda Tugu Tirta Kota Malang telah menyediakan sarana online dengan alamat <https://perumdatugutirta.co.id/>.

Perumda Tugu Tirta Kota Malang telah berusaha memberikan pelayanan demi

mendapatkan kepuasan pelanggan , Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi mendapatkan kepuasan pelanggan , misalnya dengan pengaruh *customer service* yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang optimal, meningkatkan promosi penjualan, dan mengembangkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan atau dengan cara lainnya.

Sumber: <https://perumdatugutirta.co.id/>. (Diakses : 11 November 2023).

NO	JENIS PENGADUAN	AGUSTUS			SEPTEMBER			OKTOBER		
		ORDER	REALISASI	PROSES	ORDER	REALISASI	PROSES	ORDER	REALISASI	PROSES
Keluhan Pelanggan Secara Teknik										
1	AANBORING PERMINTAAN SENDIRI	6	6	0	1	1	0	8	8	0
2	AIR TANGKI	29	29	0	4	4	0	12	12	0
3	AIR TANGKI BANTUAN	127	127	0	272	272	0	543	543	0
4	AIR TIDAK MENGALIR	134	134	0	185	184	1	167	164	3
5	BAK METER BELUM ADA/PLAT SL BLM ADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	CEK ULANG STAND METER	91	91	0	129	129	0	99	99	0
7	COB BOCOR	129	127	2	108	103	5	105	103	2
8	KUALITAS AIR TIDAK SESUAI	5	5	0	19	19	0	28	28	0
9	PERUBAHAN GOL TARIF	12	12	0	18	18	0	7	7	0
10	PINDAH METER PERMINTAAN PLG	55	55	0	50	50	0	63	63	0
11	PIPA BOCOR	85	81	4	91	84	7	158	148	10
12	REKONDISI JALAN	1	1	0	0	0	0	3	3	0
13	SEGEL PUTUS	1	1	0	0	0	0	0	0	0
14	GANTI STOP KRAN	176	174	2	163	160	3	169	169	0
	JUMLAH	851	843	8	1.040	1.024	16	1.362	1.347	15
Keluhan Pelanggan Secara Administrasi										
1	ANGSURAN REKENING	115	115	0	92	92	0	114	114	0
2	BUKA BLOKIR TUTUP TETAP (506)	65	65	0	55	55	0	51	51	0
3	GANTI NAMA	20	20	0	32	32	0	24	24	0
4	KIRIM STAND ANGKA METER	499	499	0	509	509	0	582	582	0
5	PEMAKAIAN MENINGKAT (004)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	PENGEMBALIAN REKENING	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	PENYESUAIAN ALAMAT (502)	16	16	0	15	15	0	18	18	0
8	PERUBAHAN REKENING (16)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	REDUKSI / POTONGAN REKENING	24	24	0	14	14	0	15	15	0
10	REKENING TIDAK TIMBUL (28)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	RETRIBUSI SAMPAH(37)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	TUNDA TUTUP (507)	191	191	0	172	172	0	212	212	0
13	PESAN PELANGGAN	441	441	0	529	529	0	605	605	0
14	PENGADUAN NON WORK ORDER (909)	1233	1233	0	1.577	1.577	0	1586	1586	0
15	PENGADUAN MELALUI SURAT	24	24	0	14	14	0	15	15	0
	JUMLAH	1395	1395	0	1432	1432	0	1636	1636	0
	JML TOTAL DIKURANGI 909	2.246	2.238	8	2.472	2.456	16	2.998	2.983	15
	PROSENTASE	1,31%	1,30%	0,01%	1,44%	1,43%	0,01%	1,74%	1,73%	0,01%
	JML TO TAL	3.479	3.471	8	4.049	4.033	16	4.584	4.569	15
	PROSENTASE	2,03%	2,02%	0,01%	2,36%	2,35%	0,01%	2,67%	2,66%	0,01%
	JUMLAH PELANGGAN	171.499			171.749			171.994		
	TINGKAT PENYELESAIAN	99,77%			99,60%			99,67%		

Gambar 4 Pengaduan Kualitas Pelayanan dan Jumlah Pelanggan PDAM Kota Malang

Berdasarkan tabel tersebut bahwa pada Perumda Tugu Tirta Kota Malang terdapat beberapa pengaduan terkait pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah pelanggan merasa puas dengan jasa yang diterimannya, pelanggan akan membandingkan

pelayanan yang diberikan, berdasarkan hal tersebut peran perusahaan sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi mendapatkan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Perumda Tugu Tirta Kota Malang dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan untuk berkembang, karena pelayanan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia di dalamnya. Tjiptono (2007), mendefinisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Banyak strategi dan cara yang digunakan perusahaan untuk membangun sumber daya manusianya agar dapat bekerja dan memperlakukan pelanggan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dan dengan melihat pentingnya pengaruh *customer service* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengambil judul **“PENGARUH *CUSTOMER SERVICE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN PERUMDA TUGU TIRTA DI JALAN SAWOJAJAR B2-A KOTA MALANG)”**.

Alasan peneliti memilih PDAM sebagai lokasi penelitian adalah, karena PDAM merupakan perusahaan Air bersih yang menyediakan sebagian besar kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Peneliti ingin mengetahui pengaruh *Customer Service* dan Kualitas Pelayanan PDAM kota Malang terhadap Kepuasan Pelanggan dan memberikan masukan yang berguna untuk pengembangan PDAM sebagai perusahaan air bersih utama di masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan terkait variable *Customer Service* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara parsial *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung 2,957 > t tabel 1,985 dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak H_a diterima sehingga secara parsial *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti kebenarannya.
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung 2,893 > t tabel 1,985 dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak H_a diterima sehingga secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti kebenarannya.
3. Secara simultan, *Customer service* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai f hitung adalah $12,630 > f$ tabel 2,70 dengan taraf signifikansi adalah $0,00 < 0,05$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan H_a diterima yang artinya *Customer Service* dan Kualitas Pelayanan secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

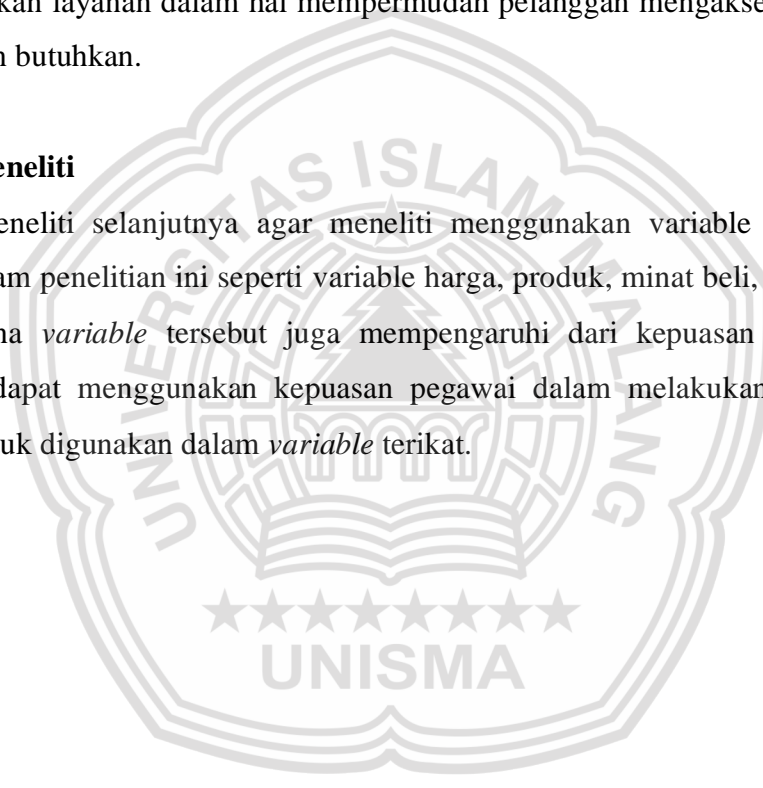
Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak yang terkait:

1. Saran bagi Perusahaan

Perumda Tugu Tirta Kota Malang sebagai perusahaan air bersih yang menyediakan kebutuhan air bersih bagi masyarakat harus tetap mempertahankan kualitas yang sudah dipercaya pada masyarakat dengan lebih memberikan pelayanan yang baik lagi dalam hal kebutuhan pelanggan, pengadaan alat yang harus diperbarui dan meningkatkan layanan dalam hal mempermudah pelanggan mengakses informasi yang pelanggan butuhkan.

2. Saran Bagi Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti menggunakan variable yang tidak disebutkan dalam penelitian ini seperti variable harga, produk, minat beli, tempat dan promosi dimana *variable* tersebut juga mempengaruhi dari kepuasan pelanggan. Peneliti juga dapat menggunakan kepuasan pegawai dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk digunakan dalam *variable* terikat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Dian Nita. 28 Mei 2023 . Malang, Kompas.tv Viral Warga Mandi di Kantor PDAM Kota Malang, Protes Aliran Air di Rumahnya Mati 3 Hari.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendro Yuwono, Syamswana Yuwana. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang”. Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol.2, No.2, Hal.351-366.
- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan . Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir, SE. 2008. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2004. Bank & Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2015. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Satu. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler , P. (2002). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler , P. (2012). Manajemen Pemasaran Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa . Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Margono, 2004, Metodologi Penelitian Pendidikan, Jakarta :Rineka Cipta

Noor, J. (2011). Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah . Jakarta: Kencana.

Riadi & Edi, (2016). Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS) Edisi 1. Yogyakarta: ANDI. Hasan, I. (2009). Analisis Data Penelitian Dengan Statistik . Jakarta: Bumi Aksara.

Rangkuti (2013) Customer Service Satisfaction & Call Center (Berdasarkan ISO 9001) . Mengukur Pelayanan Jasa Plus Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

Sanusi, A. (2011). Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, U. (2006). Metode Penelitian Untuk Bisnis . Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2004). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta .



Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D . Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, U. (2015). Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan . Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, F. (2004). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi III. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.

