



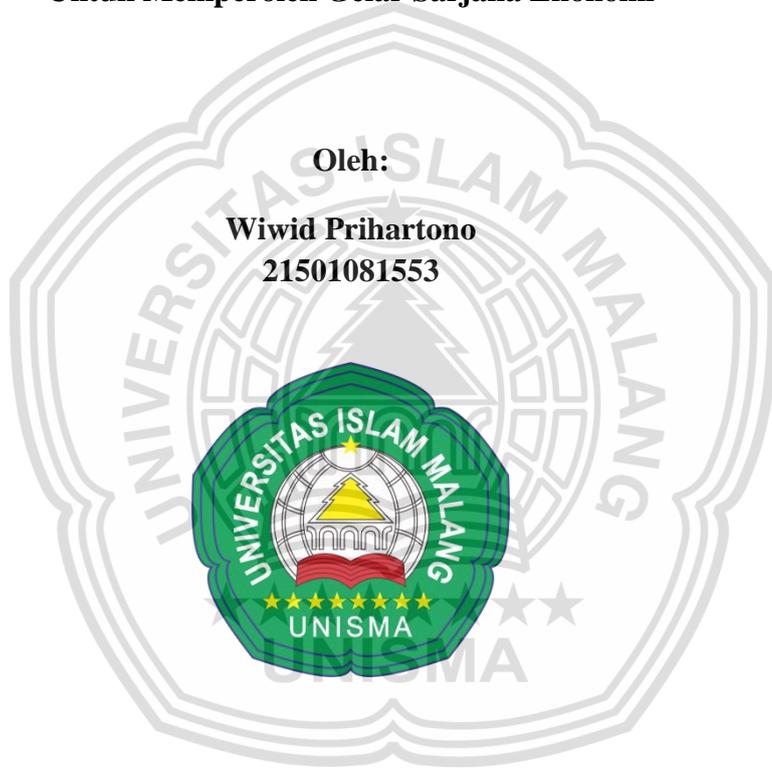
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
SAMANTHA FASHION**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Wiwid Prihartono
21501081553**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

2022



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Samantha Fashion. Sampel sejumlah 75 responden dari 33 kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Samantha Fashion. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda dengan alat analisis SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara parsial kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan





ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, product quality and service quality on customer loyalty at Samantha Fashion. A sample of 75 respondents from 33 questionnaires distributed to Samantha Fashion customers. The analysis used in this research is multiple linear regression model with SPSS analysis tool. The results showed that simultaneously product quality, service quality, price and location had a significant effect on customer loyalty. While partially product quality, service quality, price and location have a significant effect on customer loyalty.

Keywords : Price, Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 yang dikenal sebagai wabah penyakit yang disebabkan oleh virus bernama *Coronavirus Disease*, Wabah ini awalnya muncul di Wuhan, Tiongkok sekitar bulan Desember 2019 dan kemudian diresmikan sebagai pandemi oleh WHO pada 11 Maret 2020. Wabah virus Covid-19 ini adalah jenis virus baru yang menginfeksi hampir seluruh negara di dunia. Gejala umum yang dialami oleh orang yang terinfeksi virus ini antara lain demam, pilek, batuk kering, sesak, dan kesulitan bernapas. Virus ini diperkirakan ditularkan melalui hewan ke manusia, virusnya menyebar dengan cepat hingga mencapai Indonesia. Status darurat bencana pandemi virus ditetapkan mulai tanggal 29 Februari 2020 hingga 29 Mei 2020 oleh Pemerintah. WHO dan pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk sementara waktu menghentikan semua kegiatan di luar rumah seperti bekerja dan sekolah (Fajrian, 2020).

Penyebaran virus ini sudah meluas ke berbagai belahan dunia hingga berdampak pada perekonomian dunia, khususnya di bidang perdagangan, pariwisata, dan investasi. Di Indonesia sendiri semenjak merebaknya penyebaran virus ini, pemerintah menetapkan sebuah kebijakan baru yang disebut PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar).

PSBB mengharuskan perusahaan-perusahaan, sekolah, universitas, toko, mall, dan tempat wisata yang biasanya ramai dikunjungi orang terpaksa ditutup sementara waktu. Untuk perusahaan sendiri, karena perusahaan harus tutup untuk sementara waktu maka terjadilah sebuah perubahan untuk menyesuaikan dengan peraturan dari pemerintah yaitu kebijakan bekerja dari rumah (*Work From Home*). Pola kerja *Work from Home* diterapkan oleh pemerintah sebagai solusi untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19 yang tidak ada satupun ahli dapat memprediksi kapan berakhirnya wabah tersebut. Pola kerja WFH di satu sisi menguntungkan karena pegawai dapat bekerja lebih fleksibel dan terhindar dari stress kemacetan terutama bagi yang bekerja di kota-kota besar serta mengurangi biaya transportasi. Namun mengandung resiko komunikasi dengan sesama rekan kerja dan mitra kerja menjadi tidak lancar serta tidak semua pekerjaan dapat dilakukan dengan cara ini. Selain itu WFH menuntut rasa tanggung jawab yang tinggi dari masing-masing individu pegawai karena kurangnya pengawasan dari pimpinan. Dengan diberlakukannya WFH ini tentu dibutuhkan pengembangan keahlian dari para pegawai dalam hal teknologi informasi (Afwan, 2020).

Menurut Thompson et al (1994), “Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya, pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan”. Menurut Mortensen (1988), “teknologi informasi telah menjadi suatu komponen yang tidak terpisahkan dari mekanisme kantor. Walaupun banyak program yang tersedia, namun akan sulit sekali jika digabung dengan individu yang tidak

terlatih”. Menurut Sriyano (1997) dalam Adnyana (1999) tentang perlunya wawasan teknologi informasi khususnya untuk seorang akuntan menyimpulkan: “akuntan mempunyai sikap positif dan dukungan yang baik terhadap perkembangan teknologi informasi untuk pengolahan data dan kepentingan audit”. Menurut Igbaria et al. (1997), “persepsi tentang kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi merupakan faktor yang dominan untuk menjelaskan persepsi dari manfaat dan penggunaan suatu sistem. Persepsi tentang manfaat mempunyai pengaruh yang kuat terhadap penggunaan sistem”.

Pemanfaatan teknologi informasi yang benar dan dilengkapi oleh kemampuan individu yang menjalankannya akan meningkatkan kinerja organisasi ataupun kinerja personal yang bersangkutan. Menurut Nelson (1990) dalam Rifa (1998), “diterimanya suatu teknologi komputer tergantung pada teknologi itu sendiri dan kompetensi dari individu yang akan menggunakannya. Bagi perusahaan, pengaplikasian teknologi yang tepat dapat mendatangkan *competitive advantages*, sedangkan bagi individu, keahlian yang dimiliki akan dapat meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan”.

Menurut Compeau, et al. (1999), efektivitas penggunaan teknologi informasi erat kaitannya dengan hasil yang diharapkan dari penggunaan teknologi informasi. Hasil penggunaan informasi yang efektif diharapkan akan mempengaruhi respons emosional dan perilaku individu pada teknologi. Thompson, et al. (1991) mengungkapkan “sikap dan kepercayaan pemakai dapat memprediksi pemanfaatan sistem informasi yang menggunakan teknologi

informasi. Peningkatan pemanfaatan ini akan memberikan dampak yang positif terhadap hasil kinerja”.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih di masa kini juga mengakibatkan perubahan signifikan terhadap bidang akuntansi atau keuangan. Pesatnya kecanggihan teknologi berpengaruh terhadap perkembangan SIA saat pemrosesan data, pengendalian internal, hingga peningkatan jumlah serta kualitas informasi dalam laporan keuangan. Terlebih pada kondisi pandemi, perkembangan SIA berbasis komputer dalam hal menghasilkan laporan keuangan dapat mempengaruhi proses audit. Akhirnya, kemajuan teknologi memberikan peluang baru bagi profesi akuntan untuk membantu pekerjaan menjadi semakin mudah pada saat pandemi.

Jogiyanto (2009: 227) mengungkapkan bahwa, SIA merupakan sistem yang dapat mengolah data transaksi kegiatan bisnis berubah menjadi informasi keuangan yang memenuhi kebutuhan penggunanya. Sedangkan menurut Baridwan (2009: 3), SIA diartikan sebagai sumber daya manusia dan modal perusahaan, dan tugasnya adalah menyiapkan informasi keuangan yang diperoleh dari pengumpulan dan pemrosesan transaksi bisnis. SIA dapat menimbulkan peluang untuk perusahaan dalam mengembangkan keakuratan pada saat pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan unggul dibanding yang lainnya. (Edison et al., 2012). “Dalam suatu perusahaan, informasi dihasilkan dalam suatu sistem yang memadai untuk mengolah dan menyajikan informasi yang berguna dan bermanfaat sesuai dengan kondisi perusahaan. Sistem

informasi akuntansi dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih baik terutama dalam proses pengambilan keputusan” (Al-eqab dan Adel, 2013). “Sistem informasi akuntansi merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu sistem informasi organisasi guna meningkatkan efisiensi organisasi dan mendukung daya saing dengan menyediakan informasi keuangan dan akuntansi bagi manajemen” (Alsarayreh et al., 2011). Pentingnya SIA yang diimbangi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan pengguna sistem yang handal dapat memotivasi perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Kesuksesan perusahaan tidak hanya disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi tersebut, tetapi juga dapat disebabkan oleh kecocokannya dengan lingkungan kerja para pengguna sistem tersebut. Kompetensi pengguna yang mumpuni sangat dibutuhkan agar dapat meningkatkan kualitas SIA. Kompetensi pengguna yang handal dan senantiasa mengikuti perkembangan teknologi diharapkan dapat menghasilkan sistem informasi akuntansi yang akurat.

Semenjak terjadi pandemi virus covid-19 ini, tidak semua perusahaan mengalami perubahan SIA, karena bagaimanapun sebuah sistem tidak akan berubah meskipun terjadi hal-hal seperti sekarang ini, yang berubah hanyalah orang-orang yang menjalankan sistem ini dimana yang seharusnya setiap hari bekerja selama kurang lebih 8 jam berkurang menjadi 6 jam saja karena adanya pandemi ini. Apapun yang terjadi sistem tetaplah sistem yang memang harus kita gunakan setiap harinya untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memproses sebuah data yang akan menghasilkan informasi untuk pemakainya.

Arens, et al. (2003) mengungkapkan bahwa, *auditing* mengacu pada proses pengelompokan dan evaluasi terkait bukti informasi yang relevan guna menetapkan dan melaporkan tingkat kecocokan antara informasi dan standar, yang wajib dilakukan oleh personel yang berkompeten. Di Tengah merebaknya pandemi Covid-19, pemerintah memberlakukan kebijakan kepada para pegawainya untuk melakukan pekerjaannya dari rumah atau dikenal dengan istilah yang sedang trend yaitu *Work from Home* (WFH) suatu pola kerja jarak jauh dimana pegawai mempunyai keleluasaan dalam mengatur waktu bekerja dengan menggunakan bantuan teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan pola kerja ini berdampak secara langsung kepada pola kerja Auditor yang harus mampu segera menyesuaikan situasi dan kondisi yang sedang berlangsung dengan menerapkan pola audit baru dengan menggunakan sarana sistem informasi berbasis teknologi yang tersedia. Sehingga dalam masa pandemi Covid-19 saat ini peran sistem informasi berbasis teknologi telah menjadi alat utama yang sangat penting bagi auditor agar dapat terus berkembang menjalankan kewajiban, tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien menggunakan sarana komputer dan internet.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disebutkan, maka peneliti melaksanakan penelitian yang mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh Paranoan et al, (2019). Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Paranoan adalah lokasi tempat penelitian dan objek penelitiannya. Peneliti melakukan penelitian tentang persepsi dan kompetensi dari akuntan publik di Kota Malang. Peneliti menganggap persepsi dan kompetensi dari

akuntan publik juga sangat dibutuhkan karena melibatkan kualitas kinerja auditor dalam penggunaan teknologi informasi terhadap SIA akurat di masa pandemi. Penelitian ini diharapkan dapat membuktikan apakah nantinya akan terjadi hubungan antar variabel , yaitu persepsi akuntan publik dan kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi akan berpengaruh pada sistem informasi akuntansi akurat di masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Persepsi Dan Kompetensi Akuntan Publik Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Akurat Di Masa Pandemi Covid-19”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh persepsi akuntan publik dan kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi terhadap sistem informasi akurat di masa pandemi COVID-19?
2. Bagaimana pengaruh persepsi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi terhadap sistem informasi akurat di masa pandemi COVID-19?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi terhadap sistem informasi akurat di masa pandemi COVID-19?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Bertujuan untuk menunjukkan bukti empiris pengaruh persepsi akuntan publik dan kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi terhadap sistem informasi akurat di masa pandemi COVID-19.
2. Bertujuan untuk menunjukkan bukti empiris pengaruh persepsi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi terhadap sistem informasi akurat di masa pandemi COVID-19.
3. Bertujuan untuk menunjukkan bukti empiris pengaruh kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi terhadap sistem informasi akurat di masa pandemi COVID-19.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- 1) Untuk perkembangan IPTEK penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dan tambahan referensi untuk perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang khususnya dalam bidang sistem informasi akuntansi dan *auditing*.
- 2) Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan hasil penelitian bidang sistem informasi akuntansi dan *auditing* dimana pengembangan sistem informasi akuntansi di masa pandemi dengan mempertimbangkan faktor persepsi dan kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi.

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi perguruan tinggi di kota Malang hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis, dalam ilmu pengetahuan khususnya untuk pengembangan kurikulum bidang *auditing* dan teknologi informasi terhadap sistem informasi akuntansi akurat dalam mempersiapkan kemampuan akademik calon sarjana akuntansi agar mampu berkembang di segala kondisi salah satunya pandemi pada saat ini.
- 2) Bagi Kantor Akuntan Publik hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pentingnya penggunaan teknologi informasi agar terciptanya sistem informasi akuntansi akurat di masa pandemi dengan mempertimbangkan faktor persepsi dan kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi.
- 3) Bagi IAPI (Institut Akuntan Publik Indonesia) hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi mengenai pengembangan kualitas sumber daya manusia (calon akuntan publik) dalam penggunaan teknologi terkait bidang sistem informasi akuntansi dan *auditing*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi dan kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi terhadap sistem informasi akuntansi akurat di masa pandemi covid-19. Sampel dalam penelitian ini adalah auditor junior, auditor senior, dan manajer yang bekerja di Kantor Akuntan Publik Kota Malang. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda maka telah diperoleh hasil dari penelitian ini yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara simultan persepsi akuntan publik dan kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap sistem informasi akurat di masa pandemi covid-19.
2. Persepsi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap sistem informasi akuntansi akurat di masa pandemi covid-19.
3. Kompetensi akuntan publik dalam penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap sistem informasi akuntansi akurat di masa pandemi covid-19.

5.2 Keterbatasan

1. Penelitian ini dilaksanakan pada saat terjadi pandemi global yang menyebabkan lamanya waktu pengumpulan data dikarenakan pegawai pada masing-masing Kantor Akuntan Publik harus bekerja dari rumah (*work from home*) maka para pegawai tidak masuk kerja setiap hari sehingga butuh waktu lama untuk mengisi semua kuesioner yang dibagikan.
2. Sampel yang diambil dalam penelitian ini terbatas, yaitu hanya sebanyak 31 sampel. Dikarenakan penelitian dilakukan saat kondisi pandemi covid-19 pada saat ini menyebabkan sampel yang dapat diambil terbatas karena masing-masing Kantor Akuntan Publik menerima kuesioner dengan jumlah terbatas dan ada beberapa kantor yang sama sekali tidak dapat menerima kuesioner penelitian.
3. Nilai *Adjusted R Square* dalam penelitian ini mengindikasikan variabel independen hanya mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 60,8%.

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk tidak menunda waktu pengumpulan data dikarenakan kita tidak dapat memprediksi kondisi atau kejadian tidak terduga di masa depan yang mungkin dapat menghambat lancarnya penelitian.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel dari kantor akuntan publik di Kota Malang. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan nomor sampel untuk studi lebih lanjut, seperti kantor akuntan publik yang berlokasi di Jawa Timur.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel penelitian selain persepsi dan kompetensi dalam penggunaan teknologi, yakni variabel yang dapat mempengaruhi sistem informasi akuntansi akurat, misalnya variabel partisipasi pemakai, manajemen puncak, pemanfaatan teknologi, budaya organisasi, dan penerapan pengendalian internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Brady, M.K. dan Cronin, J.J. (2001), "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchial approach", *Journal of Marketing*, Vol. 65 No. 3, pp. 34-50.
- Gasperz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Vol.100-125.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it, Lexington Books*.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kestiaan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty : How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta : Erlangga.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Marketing Management*, Penerjemah Bob Sabran, Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan G. Armstrong. " *Prinsip-prinsip Pemasaran* ", Edisi ke delapan jilid 1. Erlangga. Jakarta, 2001
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P dan Keller. 2007. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks
- Kotler, P dan G. Armstrong. 2008. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid 1. Penerbit PT. Indeks Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P dan G. Armstrong. 2009 *prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12, jilid 2, Jakarta: Erlangga
- Kotler dan K. L. Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jilid satu. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jilid Satu. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management. 14th edition*. New Jersey: Prentice.
- Khoirulloh dkk, (2018) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pembelian Sebagai Variabel Intervening.*”
- Lewis dan Boom (2005), *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy
- Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Maulana dkk, (2015) “*pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening*”. Marleni (2016) “*analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada waroeng spesial sambal cabang gonilan-sukoharjo dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening*”.
- Parasuraman, (dalam Tjiptono, 2002) *Dimensi Pelayan*, ., Journal of Marketing, Vol 49, Fall, pp. 41-50.
- Putri dan Ngatno, (2017) “*pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen carica merk gemilang di wonosobo.*”

- Rosvita, Dua Lembang. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaua terhadap Keputusan Pembelian Teh siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Suwarni dan Mayasari (2011) “*pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen*”.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suharno, dan Yudi Sutarso, 2013, *Marketing In Practice*, Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman.
- Swastha, Basu . 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE
- Swastha, Basu. 1999. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta:Liberty Yogyakarta.
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- _____, dan Gary Armstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia, Hal. 130
- Utami (2015) “ *pengaruh kualitas produk, pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening*”.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT.Rajagrafindo Persada



- Utami, Christina.2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Widiana, M.E dan B. Sinaga. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Cetakan Pertama. Penerbit Karya Putra Darwati. Bandung.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*.Jakarta: PT. Indeks.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keenam. Yogyakarta: Ekonisia
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Doney, P.M., dan Cannon, J.P. 2005. An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationship, *Journal of Marketing*, Vol. 61, April.
- Alma, Buchari. 2007. *Managemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Edisi revisi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Andarwati. 2017. *Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitras pelanggan coffee shop* .Skripsi. Malang: Fakultas ekonomi manajemen Universitas Brawijaya
- Saraswati. 2014. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan da loyalitas pelanggan Pada Pelanggan Coffee Shop Starbucks. Di Surabaya Dan Kuala Lumpur*. Skripsi. Malang: Fakultas Ilmu administrasi Universitas Brawaijaya.
- Raharjo. 2015. *Analisis pengaruh harga, kepercayaan pelanggan , dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada j.co donuts & coffee java mall*. Skripsi. Semarang: Fakultas ekonomi jurusan manajemen Universitas Diponegoro.