



# **PENGARUH PENGEMBANGAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Studi Kasus Pada Urip Urup Tour & Travel Di Kota Malang, Jawa Timur

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**NUZULUL HIDAYATI**

NPM 216.01.09.2.002



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDY ADMINISTRASI BISNIS**

**MALANG**

**2020**

## RINGKASAN

Nuzulul Hidayati, 2020, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Urip Urup Tour & Travel), Dosen Pembimbing I : Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si, Dosen Pembimbing II : Dadang Krisdianto, S.Sos., M.Si

Penelitian ini dilakukan karena seiring dengan munculnya perusahaan jasa dibidang transportasi khususnya Rental, yang membuat masyarakat semakin banyak yang menjadikannya sebagai mata pencaharian. Semakin ramainya permintaan seseorang untuk menggunakan biro jasa rental mobil agar mendapatkan kenyamanan dalam perjalanan tentu membuat banyak bermunculan usaha-usaha biro jasa. Maka dari itu kualitas pelayanan akan sangat berperan penting dalam merebut pasar. Suatu pelayanan terhadap konsumen sangat berperan penting untuk membuat apakah seorang pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 responden serta menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kemampuan terhadap kepuasan konsumen sebesar 2.340 dengan t tabel 1,985 tidak berpengaruh signifikan antara variabel sikap terhadap kepuasan konsumen sebesar 0.099 dengan t tabel 1.985, tidak berpengaruh signifikan antara variabel penampilan terhadap kepuasan konsumen sebesar - 0.913 dengan t tabel 1,985, tidak berpengaruh signifikan antara variabel perhatian terhadap kepuasan konsumen sebesar 0.546 dengan t tabel 1.985, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tindakan terhadap kepuasan konsumen sebesar 15.635 dengan t tabel 1.985, dan tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel tanggungjawab terhadap kepuasan konsumen sebesar 0.149 dengan t tabel 1.985.

Kata Kunci : Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen

## SUMMARY

Nuzulul Hidayati, 2020, The Effect of Excellent Service on Consumer Satisfaction (Case Study on Urip Urup Tour & Travel), Supervisor I: Dra. Sri Nuringwahyu, M.Sc, Supervisor II: Dadang Krisdianto, S.Sos., M, Si

This research was conducted because along with the emergence of service companies in the field of transportation, especially Rental, which makes more and more people who make it a livelihood. The increasingly crowded demand for someone to use a car rental service bureau in order to get comfortable on the trip certainly makes a lot of business services popping up. Therefore the quality of service will be very important in seizing the market. A service to consumers is very important to make whether a customer will feel satisfied with the services provided. The research method used is a quantitative method with a purposive sampling technique. The number of samples used in this study were 100 respondents and used multiple linear regression analysis techniques.

The results showed that there was a positive and significant effect between the variables of ability to customer satisfaction of 2.340 with t tabel 1.985 not significantly influence between attitudes to customer satisfaction variables of 0.099 with t tabel of 1.985, no significant effect between appearance variables on customer satisfaction of -0.913 with t tabel 1.985, there is no significant effect between the attention variables on customer satisfaction by 0.546 with t tabel 1.985, there is a positive and significant effect between the variables of action to customer satisfaction by 15.635 with t tabel 1.985, and there is no significant effect between the responsibility variable on consumer satisfaction amounted to 0.149 with t tabel 1.985.

Keywords: Excellent Service To Consumer Satisfaction

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Taransportasi di negara ini sudah banyak yang membuka bisnis untuk memudahkan perjalanan kita sehingga sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Dahulu seseorang yang akan menikmati perjalanan atau ingin berwisata dengan keluarga atau temannya akan memakan waktu yang sangat lama, kemungkinan akan menghabiskan banyak sekali waktu yang terbuang sia-sia diperjalanan dan dapat membuat tubuh menjadi semakin melelahkan karena belum adanya transportasi yang memadai. Namun sekarang banyak penawaran transportasi umum yang dapat digunakan untuk melakukan perjalanan jauh dan perjalanan kemana saja yang ingin dituju. Transportasi ini sangat bermanfaat bagi pengguna jasa untuk bisa menggunakannya kemana yang ingin dituju tanpa membuang waktu dengan percuma.

Makin banyaknya kesibukan seseorang dan rutinitas dalam keseharian akan membuat seseorang merasa jenuh dan bosan untuk melakukan rutinitas yang dijalannya setiap hari. Seseorang yang ingin bepergian menggunakan transportasi umum untuk bepergian jarak jauh pasti akan merasa kesulitan untuk mendapatkan perjalanan yang menyenangkan. Maka biro jasa rental mobil ini sangat diperlukan untuk mengantarkan seseorang atau sebuah kelompok individu ke tempat tujuan yang ingin dituju. Seorang konsumen yang akan memakai biro jasa rental mobil ini akan menaruh harapan yang diinginkan seseorang konsumen pada sebuah biro jasa rental yaitu bagaimana pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

Semakin ramainya permintaan seseorang untuk menggunakan biro jasa rental mobil agar mendapatkan kenyamanan dalam perjalanan tentu membuat banyak bermunculan usaha-usaha biro jasa. Maka dari itu kualitas pelayanan akan sangat berperan penting dalam merebut pasar. Suatu pelayanan terhadap konsumen sangat berperan penting untuk membuat apakah seorang pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menghadapi persaingan antar berbagai jasa rental mobil yang semakin ketat, saat ini telah di kembangkan dalam berbagai konsep pelayanan konsumen dengan tujuan untuk dapat mempertahankan konsumen. Cara jasa rental agar dapat mempertahankan dan meningkatkan konsumennya maka pihak rental harus dapat menjaga citra positif dimata masyarakat, sehingga perusahaanrentalmendapatkan citra positif dari masyarakat ini perlu dibangun melalui kualitas pelayanan yang terbaik yang biasa disebut dengan pelayanan prima.Perusahaan rental dapat mendapatkan citra yang positif maka perusahaan rental harus memiliki karyawan yang mampu memenuhi kebutuhan konsumennya.

Konsumenpun saat ini juga sudah dapat memilih dan memilah mana yang telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memberikan keuntungan dan kepuasan yang lebih baik.Banyak perusahaan rental mobil saat ini yang sengaja memanjakan konsumennya melalui pelayanan yang di berikan karena konsumen sudah di anggap sebagai raja dan konsumen pun juga sudah dianggap sebagai bagian dari pengaruh perusahaan rental yang harus segera dipenuhi kebutuhannya serta keinginannya seperti dilayani yang cepat dan akurat, perusahaan rental dengan semampunya memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka perusahaan rental menentukan pelayanan prima yakni kemampuan yang harus dikuasai oleh pihak perusahaan rental untuk melakukan pelayanan terbaik bagi konsumennya, sikap atau cara karyawan untuk melayani konsumen secara memuaskan dengan tata cara yang sopan santun dalam hal penampilan yang rapih, perusahaan rental harus memberikan perhatian dan cekatan dalam melakukan tindakan yang lebih baik terhadap konsumen agar konsumen merasa dihargai dan merasa puas dengan apa yang dikerjakan oleh karyawan perusahaan rental, dan juga harus dapat dipastikan tidak boleh ada sedikit pun kesalahan pada waktu memberikan pelayanan terhadap konsumen, maka rental harus memiliki tanggung jawab yang penuh dalam melayani konsumennya dengan memberikan kenyamanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Kepuasan konsumen akan lebih mudah dipenuhi kalau karyawan perusahaan rental lebih mengenal sifat dan karakter dari para konsumen.

Menurut Philip Kotler (2001: 152) mengemukakan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan konsumen yang bermutu adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan konsumen enggan menghasilkan pelayanan yang mencerminkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh konsumen.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan jasa rental dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen adalah pelayanan prima. Dimana menurut Barata (2003:25) bahwa layanan prima atau *service excellence* bertitik tolak pada pelaku

bisnis untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Maka dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Mengukur pelayanan prima dan hubungannya dengan konsumen maka menurut Nyoman Suparmanti Asih (2016) yang meneliti Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja yang mengatakan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) dapat diukur dengan 6 (enam) unsur pokok yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab.

Urip Urup Tour & Travel yang terletak di blimbing Kota Malang adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa rental mobil. Dengan begitu perusahaan ini untuk umum. Hal ini untuk dapat meningkatkan konsumen, maka perlunya dilakukan penilaian mengenai pelaksanaan pelayanan prima dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya dalam penilaian ini maka yang menjadi titik pokok dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa Urip Urup Tour & Travel ini.

Keunggulan pelayanan prima tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu pelayanan ada yang di anggap lemah. Apabila yang diberikan oleh Urip Urup Tour & Travel tidak berkualitas. Banyak pihak yang setuju bahwa kepuasan konsumen ditentukan oleh keberhasilan bisnis tersebut dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang di berikan oleh Urip Urup Tour & Travel sudah sangat baik, kualitas juga sangat diperhatikan oleh pihak rental mobil tersebut, sehingga banyak

pelanggan yang merasa sangat nyaman berlangganan dengan Urip Urup Tour &Travel. Sehingga mobil yang begitu banyaknya hampir setiap hari tidak berada dikantor karena.

Adanya covid-19 ini perusahaan Urip Urup Tour &Travel mulai berkurang dan hampir tidak semua mobil keluar, akan tetapi masih ada beberapa yang disewa. Tidak keluarnya mobil tersebut bukan dikarenakan pelanggan kecewa atau pelanggan mendapatkan pelayanan yang buruk, akan tetapi peraturan dari pemerintah yang tidakmembolehkan pergi keluarkota maupun melakukan perjalanan wisata. Meskipun begitu seseorang yang memiliki keterpaksaan untuk melakukan bepergian yang ada acara penting, masih ada beberapa pelanggan yang menggunakan jasa Urip Urup Tour &Travel ini. Perusahaan ini telah membuktikan bahwa Urip Urup Tour &Travel sangat baik dalam menjaga komunikasi yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan info terus tentang tersedianya penyewaan mobil diwaktu pandemi.

Berdasarkan beberapa hal diatas untuk dapat mengetahui pengaruh pelayanan prima yang dilakukan oleh Urip-Urip Tour & Travel terhadap kepuasan konsumen. Hal ini yang menjadi alasan peneliti untuk memilih judul penelitian yaitu sebagai berikut: “PENGARUH PENGEMBANGAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. STUDI KASUS (PADA URIP URUP TOUR & TRAVEL)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dirumuskan masalahnya yang hendak diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan dalam Pengembangan Pelayanan Prima Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen?



2. Apakah sikap dalam Pengembangan Pelayanan Prima Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen?
3. Apakah penampilan dalam Pengembangan Pelayanan Prima Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen?
4. Apakah perhatian dalam Pengembangan Pelayanan Prima Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen?
5. Apakah tindakan dalam Pengembangan Pelayanan Prima Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen?
6. Apakah tanggung jawab dalam Pengembangan Pelayanan Prima Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen?
7. Apakah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggungjawab dalam pengembangan Pelayanan Prima Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen?

### C. Tujuan

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kemampuan dalam Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen
2. Mengetahui pengaruh sikap dalam Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen
3. Mengetahui pengaruh penampilan dalam Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen
4. Mengetahui pengaruh penampilan dalam Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen

5. Mengetahui pengaruh tindakan dalam Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen
6. Mengetahui pengaruh tanggungjawab dalam Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen.
7. Mengetahui pengaruh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggungjawab dalam Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun bagi beberapa pihak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, sebagai berikut :

##### 1. Manfaat teoristis

Penelitian ini dapat memberikan wacana kajian bagi pengembangan teori dan keilmuan khususnya seperti yang berkaitan dengan judul Pengaruh Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan konsumen. (Studi Kasus Pada Urip Urip Tour & Travel).

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melukan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen agar konsumen dapat merasakan kepuasan untuk menggunakan jasa transportasi.

###### b. Bagi konsumen

Hasil penelitian ini dapat menjadi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa transportasi di Urip Urup Tour & Travel ini, akan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan oleh Travel sehingga konsumen dapat mempertimbangkan akan berlangganan di Travel ini dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan pihak Tour & Travel.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran serta tambahan wawasan bagi peneliti mengenai hal – hal yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan untuk menambah dan memperluas pandangan yang menyangkut judul Pengaruh Pengembangan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen.(Studi Kasus Pada Urip Urup Tour & Travel).

**E. Sistematika Pembahasan**

Adanya sistematika penulisan ini adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**BAB I**

Penulisan skripsi ini pada BAB I menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB II**

Penulisan skripsi ini pada BAB II menjelaskan tentang tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka hipotesis dan hipotesis.

**BAB III**

Penulisan skripsi ini pada BAB III menjelaskan tentang metode penelitian dimana membahas jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, variabel dan devinisi operasional, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

#### BAB IV

Penulisan skripsi ini pada BAB IV berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, penyaji data, analisis data dan interpretasi dan pembahasan.

#### BAB V

Penulisan skripsi ini pada bab V berisi kesimpulan dan saran.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Urip Urup Tour & Travel, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan uji t terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kemampuan (X1) dan tindakan (X5). Hal ini ditunjukkan untuk variabel kemampuan dengan uji t didapat nilai t hitung  $2,340 > t$  tabel  $1,985$  dengan sig sebesar  $0,021$  dimana  $sig\ t < 0,05$  dan variabel perhatian dengan uji t didapat nilai t hitung  $15,635 > 1,985$  dengan sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat diketahui bahwa kemampuan (X1) dan tindakan (X5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat juga hasil variabel yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan antara variabel sikap (X2), penampilan (X3), perhatian (X4), dan tanggungjawab (X6) terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan untuk variabel sikap uji t didapat nilai t hitung  $0,099 < t$  tabel  $1,985$  dengan sig sebesar  $0,921$  dimana  $sig\ t > 0,05$ , variabel penampilan uji t didapat nilai t hitung  $-0,913 < t$  tabel  $1,985$  dengan sig sebesar  $0,364$  dimana  $sig\ t > 0,05$ , variabel tindakan uji t didapat nilai t hitung  $0,546 < t$  tabel  $1,985$  dengan sig sebesar  $0,586$  dimana  $sig\ t > 0,05$ , dan variabel tanggungjawab uji t didapat nilai t hitung  $1,149 < t$  tabel  $1,985$  dengan sig sebesar  $0,882$  dimana  $sig\ t > 0,05$ .

Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua variabel berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, yang berpengaruh hanya ada dua variabel saja dan yang paling tinggi pengaruhnya yaitu variabel tindakan yang menunjukkan bahwa dimana perusahaan Urip Urup Tour & Travel memiliki karyawan yang mampu untuk melakukan penjelasan secara jelas terhadap konsumen yang kurang memahami dan memiliki karyawan yang sangat cekatan dengan apa yang diinginkan oleh konsumen, dimana hal ini semua sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## B. Saran

1. Bagi Rental Urip Urup Tour & Travel
  - a. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan kepada perusahaan, sebaiknya mempertahankan kemampuan yang di miliki oleh karyawan dalam memberikan penjelasan kepada konsumen, agar konsumen senang menggunakan jasa travel di Urip Urup Tour & Travel.
  - b. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti juga menyarankan supaya tindakan yang dilakukan oleh karyawan tetap dipertahankan dalam melakukan pelayanan dan memberikan informasi. Agar konsumen tidak merasa jenuh dan tetap nyaman dalam menggunakan jasa travel.
  - c. Perusahaan sebaiknya mempertahankan pelayanan prima yang diberikan kepada konsumen sehingga tujuan yang sudah direncanakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dapat tercapai. Karyawan selalu diberikan evaluasi untuk memperbaiki setiap dimensi apabila ada penurunan bisa meningkatkan dan jika sudah memenuhi kepuasan konsumen dapat di

pertahankan sehingga tetap konsisten dalam memberikan pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih luas dan dalam lagi mengenai pemasaran yang lebih berfokus pada pelayanan prima dan kepuasan konsumen, dan apabila ada kekurangan diharapkan bisa diperbaiki dan lebih disempurnakan lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Menejemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fatihudin Didin, Firmansyah Anang. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, mengukur kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Depublish.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis multivariete IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibun Malayu. (2001). *Manajemen sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibun Malayu. (2002). *Manajemen umber Daya Manusia. Edisi KE-7*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Imam, G. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IMB SPSS. Edisi Ke-5*. Semarang: Universitas diponegoro.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. . Jakarta: Salemba Empat.
- Kusmindari Desi. Ch, Alfian Achmad & Hardini Septa. (2019). *Producton Planing and Inventory Control*. Yogyakarta: Depublish.
- Lupiyoadi Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek (edisi pertama)*. Jakarta: Salemba empat.
- Maddy Khairul. (2009). *Hakikat dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.



- Moenir H.A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip Kotler. (2001). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : Pt Prehalindo
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Jilid 2*. Jakarta : Pt Prenhalindo
- Pratomo & Shaff, Akhsin.(2000). *Playanan Prima*.Bandung : Amhkasa Bandung
- Rangkuti Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction (teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan) serta Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti Freddy. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- S. Tangkilisan, Hasel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Pt. Grasindo.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.(2005).*Metode penelitian Administrasi*. Bandung: alfabet.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, dan R & B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta : Kencana
- file:///C:/Users/acer/Downloads/penelitian%20terdahulu%201.pdf
- file:///C:/Users/acer/Downloads/x6%20&%20penelitian%20terdahulu%202.pdf



file:///C:/Users/acer/Downloads/x1%20x2.pdf

