

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTIN UNSIQ TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNSIQ)

**Meftahudin**

Fakultas Ekonomi UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo

Email: miftahudin.semm@gmail.com

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima : 23 Juli 2018

Disetujui : 28 Juli 2018

### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan pelanggan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantin Unsiq terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengunjung kantin UNSIQ. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden dan teknik yang digunakan dalam penelitian adalah purposive sampling dengan memberikan kuesioner yang dibuat dalam bentuk skala likert. Uji analisis data yang digunakan adalah uji reliabilitas dan validitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji persamaan garis regresi. Berdasarkan pada hasil uji t dan uji F menunjukkan bahwa secara parsial diketahui bahwa variabel Pelayanan kantin UNSIQ berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin UNSIQ, variabel Fasilitas kantin UNSIQ berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin UNSIQ. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin UNSIQ.

## ARTICLE INFO

### Article History

Received : July 23, 2018

Accepted : July 28, 2018

### Key Words :

Service Quality, Facilities and Customer Satisfaction

## ABSTRACT

*This study aims to determine how much influence the quality of Unsiq canteen services and facilities to customer satisfaction. The population used in this study were students of UNSIQ canteen visitors. The sample in this study were 50 respondents and the technique used in the study was purposive sampling by giving questionnaires made in the form of a Likert scale. Data analysis test used is reliability and validity test, correlation coefficient test, determination coefficient test and regression line equation test. Based on the results of the t test and F test shows that partially it is known that the variable UNSIQ canteen service has a positive effect on Customer Satisfaction of UNSIQ Canteen, the variable UNSIQ canteen facility has a positive effect on Customer Satisfaction of UNSIQ Canteen. While from the test results simultaneously shows that the Services and Facilities jointly influence the Customer Satisfaction of the UNSIQ Canteen.*

## 1. PENDAHULUAN

Mahasiswa sebagai calon sumber daya manusia yang dipersiapkan terjun ke masyarakat guna mencapai tujuan organisasi yang ada dalam masyarakat, serta harus mampu melewati semua tantangan yang ada dalam era modern ini. Untuk mencapai semua itu mahasiswa juga perlu mempunyai faktor-faktor pendukung untuk mencapai hal-hal tersebut, Seperti keadaan kampus yang harus nyaman dan aman, keadaan tersebut akan tercipta apabila terjadi keseimbangan antara mahasiswa dan pihak kampus bersinergi penuh. Selanjutnya akses informasi yang mudah dan cepat sangat dibutuhkan mahasiswa untuk mencari referensi bahan pustaka.

Selain hal-hal mendasar tersebut, ada hal yang sering dilupakan sebagian orang, khususnya mahasiswa itu sendiri. Hal tersebut adalah kantin. Kantin sebagai penunjang utama dalam hal konsumsi mahasiswa. Sebagai faktor penting yang sering terlupakan oleh mahasiswa. Padahal kantin harus ada dalam sebuah instansi apapun terlebih dalam sebuah kampus. Keberadaan kantin akan sangat berperan dalam hal menyediakan jasa pelayanan dan penyediaan konsumsi untuk semua pihak yang ada dalam kampus. Kantin juga harus di lengkapi dengan fasilitas yang memadai yang membuat siapa saja yang berkunjung merasa nyaman terutama dalam hal kebersihan.

Minat para mahasiswa dalam mengunjungi kantin sebagai faktor pendukung semua kegiatan sangat dipengaruhi oleh kualitas, pelayanan dan fasilitas kantin tersebut. Tidak hanya itu penilaian mereka terhadap kantin secara subjektif juga sangat mempengaruhi minat mereka. Sehingga, apabila mereka menilai pelayanan, kualitas dan fasilitas menggunakan kantin tersebut buruk tentu saja akan menurunkan minat mereka untuk berkunjung ke kantin. Namun apabila mereka menilai bahwa pelayanan, kualitas dan fasilitas kantin itu sudah baik maka tentu saja minat mereka untuk mau berkunjung sangatlah tinggi.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantin Unsiq terhadap kepuasan pelanggan."

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantin UNSIQ dan pengaruh fasilitas di kantin UNSIQ terhadap kepuasan pelanggan di kantin UNSIQ.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Pelayanan

Pelayanan menurut Gronroos adalah Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam *Service, Quality, and Satisfaction* (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005) menyebutkan lima dimensi utama (pokok) yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

- 1) Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 4) Empati (*Empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian

personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### Fasilitas

Menurut Fandy Tjiptono (1997:138) Fasilitas merupakan sumberdaya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan ruang tempat kerja. Pada tingkat harga yang hampir sama, Semakin lengkap fasilitas yang disediakan perusahaan, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Fasilitas adalah suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. (Koyong, 2011:11)

### Kepuasan

Menurut Mowen dan Minor (2002) kepuasan pelanggan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah pelanggan tersebut memperoleh dan menggunakannya. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007) menjelaskan bahwa kepuasan berhubungan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja produk tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Tetapi ketika suatu produk memiliki kinerja sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, maka akan tercipta kepuasan.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di kantin Universitas Sains Al-Qur'an (UNSIQ) Jawa Tengah di Wonosobo. Responden pada penelitian ini adalah para mahasiswa UNSIQ yang dipilih secara acak yang akhirnya

tercatat 97 mahasiswa dan diperoleh sampel berjumlah 50 mahasiswa.

Teknik pengambilan *sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan memberikan kuesioner yang dibuat dalam bentuk skala *likert*. Setiap pernyataan disediakan 5 alternatif jawaban yang memiliki skor 1 s/d 5, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kuesioner akan dibagikan secara langsung kepada responden dengan harapan tingkat *response rate* tinggi.

Uji analisis data yang digunakan adalah uji reliabilitas dan validitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji persamaan garis regresi.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan persamaan garis regresi tersebut, dapat dicari dengan rumus berikut :

$$Y' = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Dimana :

$Y'$  = Persamaan Garis Regresi

$a$  = Konstanta

$x_1$  = Variabel Pelayanan kantin UNSIQ

$x_2$  = Variabel Fasilitas kantin UNSIQ

$\beta_1$  = Lereng garis/slope pada variabel Pelayanan kantin UNSIQ

$\beta_2$  = Lereng garis/slope pada variabel Fasilitas kantin UNSIQ

$e$  = error

### Uji Hipotesis

Fokus utama persamaan regresi pada penelitian ini ada pada signifikansi indeks koefisien dan sifat pengaruh interaksi variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dimisalkan  $X_1$  dan  $X_2$  adalah suatu variabel independen dan  $Y$  adalah variabel dependen, maka pengaruh interaksi variabel-variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  dapat ditafsirkan, perubahan yang terjadi pada  $Y$  disebabkan oleh variabel-variabel  $x$ .

Jika  $\beta$  secara statistik signifikan, maka interaksi antara variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Namun, jika  $\beta$  tidak signifikan, maka interaksi antara variabel independennya tidak mempengaruhi variabel dependen, sehingga hasil pengujian tidak bisa mendukung hipotesis yang diajukan. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat signifikansi  $\alpha < 0,05$ .

**4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**a. Uji Realibilitas dan Validitas Hasil Uji Realibilitas dan Validitas Pelayanan Kantin UNSIQ**

Hasil pengujian reabilitas dan validitas data menunjukkan tingkat kekonsistenan dan keakuratan yang sangat baik. Pada uji reliabilitas, konsistensi internal koefisien Cronbach's Alpha menunjukkan tidak ada koefisien yang kurang dari nilai batas minimal 0,60 (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2006) yaitu sebesar 81,9%.

Sedangkan pada pengujian validitas dengan uji homogenitas data dan uji korelasional antara skor masing-masing butir dengan skor total (Pearson Correlation) menunjukkan korelasi yang positif dan tingkat signifikan pada level 0,01. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pernyataan-pernyataan yang mengukur kualitas pelayanan kantin UNSIQ adalah valid.

**Hasil Uji Realibilitas dan Validitas Fasilitas Kantin UNSIQ**

Hasil pengujian reabilitas dan validitas data menunjukkan tingkat kekonsistenan dan keakuratan yang sangat baik. Pada uji reliabilitas, konsistensi internal koefisien Cronbach's Alpha menunjukkan tidak ada koefisien yang kurang dari nilai batas

minimal 0,60 (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2006) yaitu sebesar 80,4%.

Sedangkan pada pengujian validitas dengan uji homogenitas data dan uji korelasional antara skor masing-masing butir dengan skor total (Pearson Correlation) menunjukkan korelasi yang positif dan tingkat signifikan pada level 0,01. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pernyataan-pernyataan yang mengukur fasilitas kantin UNSIQ adalah valid.

**Hasil Uji Realibilitas dan Validitas Kepuasan Pelanggan Kantin UNSIQ**

Hasil pengujian reabilitas dan validitas data menunjukkan tingkat kekonsistenan dan keakuratan yang sangat baik. Pada uji reliabilitas, konsistensi internal koefisien Cronbach's Alpha menunjukkan tidak ada koefisien yang kurang dari nilai batas minimal 0,60 (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2006) yaitu sebesar 82,6%.

Sedangkan pada pengujian validitas dengan uji homogenitas data dan uji korelasional antara skor masing-masing butir dengan skor total (Pearson Correlation) menunjukkan korelasi yang positif dan tingkat signifikan pada level 0,01. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa pernyataan-pernyataan yang mengukur kepuasan pelanggan kantin UNSIQ adalah valid.

**HASIL UJI VALIDITAS**

V a r i a b e l	Kisaran Korelasi	Signifikansi	K e t e r a n g a n
P e l a y a n a n	0,660**-0,811**	0 , 0 0	V a l i d
F a s i l i t a s	0,649**-0,829**	0 , 0 0	V a l i d
K e p u a s a n	0,680**-0,825**	0 , 0 0	V a l i d

**HASIL UJI RELIABILITAS**

V a r i a b e l	Cronbach's Alpha	K e t e r a n g a n
P e l a y a n a n	0 , 8 1 9	R e l i a b e l
F a s i l i t a s	0 , 8 0 4	R e l i a b e l
K e p u a s a n	0 , 8 2 6	R e l i a b e l

**b. Hasil Uji Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi merupakan ukuran yang kedua yang dapat di gunakan untuk mengetahui bagaimana keeratan hubungan antara suatu variabel dengan variabel lain, yaitu hubungan antara Pelayanan kantin

UNSIQ ( $X_1$ ) dan Fasilitas kantin UNSIQ ( $X_2$ ) baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan kantin UNSIQ (Y) pada kantin UNSIQ dapat diketahui. Hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Hasil Uji Koefisien Korelasi (Secara Parsial)**

Variabel	Pelayanan	F a s i l i t a s	K e p u a s a n
P e l a y a n a n	1	0 . 9 7 1	0 . 9 7 9
F a s i l i t a s	0 . 9 7 1	1	0 . 9 9 3
K e p u a s a n	0 . 9 7 9	0 . 9 9 3	1

Menurut tabel di halaman sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Korelasi antara variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan (Y) menunjukkan hasil sebesar 0,979 artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif variabel Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel Kepuasan (Y).
- 2) Korelasi antara variabel Fasilitas ( $X_2$ ) dengan Kepuasan (Y) menunjukkan hasil sebesar 0,993 artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif variabel Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepuasan (Y).

**Model Summary Mode**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	. 9 9 5 <sup>a</sup>	. 9 8 9	. 9 8 9	. 3 5 2 5 8

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R pada tabel tersebut 0.995 yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif variabel Pelayanan dan Fasilitas kantin UNSIQ (Variabel X) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).

Jadi secara keseluruhan uji koefisien korelasi yang dilakukan dalam penelitian ini telah menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini terlihat dari adanya hubungan yang kuat dan positif variabel (X) terhadap variabel (Y) baik secara parsial maupun secara simultan.

**c. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana variabel terikat (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X). Jika besarnya nilai pada variabel (X) berubah maka akan menyebabkan perubahan pula pada besarnya nilai pada variabel (Y), artinya naik turunnya (X) akan membuat nilai (Y) juga naik turun

(bervariasi). Namun nilai (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yaitu Pelayanan dan Fasilitas kantin UNSIQ. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel sebelumnya.

Dari tabel sebelumnya besarnya R Square ( $R^2$ ) adalah 0,989, hal ini berarti 98,9% variasi kepuasan pelanggan kantin UNSIQ dapat dijelaskan dengan mengukur pelayanan dan fasilitas yang ada di kantin UNSIQ. Sedangkan sisanya ( $100\% - 98,9\% = 1,1\%$ ) dijelaskan oleh variasi lain yang tidak dijelaskan dalam variabel.

**d. Hasil Uji Persamaan Garis regresi**

Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan dan Fasilitas kantin UNSIQ terhadap Kepuasan pelanggan kantin UNSIQ, maka penulis menggunakan analisis regresi berganda. Adapun hasil olahan data dengan menggunakan program SPSS 16.0 dapat dirangkum melalui tabel di halaman berikutnya.

Hasil Olahan Data Regresi

C o e f f i c i e n t s <sup>a</sup>					
M o d e l	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		S i g .
	B	Std. Error	B e t a	t	
1 (Constant)	- . 2 5 5	. 2 6 0		- . 9 7 8	. 3 3 2
PLY	. 2 5 8	. 0 5 3	. 2 5 0	4 . 8 7 8	. 0 0 0
FSL	. 7 5 5	. 0 5 2	. 7 5 0	1 4 . 6 2 6	. 0 0 0

Berdasarkan tabel diatas, persamaan garis regresinya adalah  
 $Y = -0,255 + 0,258X_1 + 0,755X_2 + 0,250 + 0,750$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang diestimasi sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar -0,255 artinya apabila pelayanan kantin UNSIQ (X<sub>1</sub>), dan fasilitas kantin UNSIQ (X<sub>2</sub>), dalam keadaan konstan atau nol, maka kepuasan pelanggan UNSIQ (Y) nilainya sebesar -0,255.
- 2) β<sub>1</sub> (Koefisien regresi X<sub>1</sub>) sebesar 0,258 artinya pelayanan kantin UNSIQ berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kantin UNSIQ yaitu apabila pelayanan kantin UNSIQ baik, maka kepuasan pelanggan kantin UNSIQ akan baik pula atau meningkat.
- 3) β<sub>2</sub> (Koefisien regresi X<sub>2</sub>) sebesar 0,755 artinya fasilitas kantin UNSIQ berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

kantin UNSIQ yaitu apabila fasilitas kantin UNSIQ baik, maka kepuasan pelanggan kantin UNSIQ akan baik pula atau meningkat.

Dari persamaan garis regresi tersebut dapat dilihat bagaimana pengaruh variabel bebas (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>) terhadap variabel terikat (Y). Pengaruh positif menunjukkan bahwa perubahan variabel bebas yaitu pelayanan dan fasilitas kantin UNSIQ akan searah dengan perubahan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan kantin UNSIQ.

**e. Uji Hipotesis**

Pengujian Hipotesis dilakukan dengan regresi linear. Regresi linear digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel-variabel pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kantin UNSIQ.

HASIL PENGUJIAN

VARIABEL	C o e f f	S i g .	H A S I L
P e l a y a n a n	0 , 2 5 8	0 , 0 0 0	Signifikan
F a s i l i t a s	0 , 7 5 5	0 , 0 0 0	Signifikan

Dari tabel pada halaman sebelumnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki koefisien 0,258 dan signifikan pada 0,000. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan memiliki koefisien 0,755 dan signifikan pada 0,000.

Dari kedua variabel diatas memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif antara variabel pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kantin UNSIQ diterima.



Pelanggan menunjukkan hasil sebesar 0,993 artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.

- b) Koefisien Korelasi secara simultan : Koefisien korelasi dilihat pada data nilai R yang menunjukkan besarnya koefisien korelasi secara simultan yaitu sebesar 0,995 yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif variabel Pelayanan dan variabel Fasilitas terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.
- 5) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sejauh mana variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yaitu Pelayanan dan Fasilitas kantin UNSIQ. Koefisien determinasi yaitu R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,989 artinya variabel Pelayanan dan Fasilitas kantin UNSIQ dapat menerangkan variabilitas sebesar 98,9% dari Kepuasan Pelanggan. Maksudnya besarnya prosentase yang diberikan oleh variabel X terhadap naik turunnya variabel Y sebesar 98,9%, sedangkan sisanya sebesar 1,1% disebabkan oleh faktor-faktor lain.

### Saran

Untuk penelitian kedepan, dapat mempertimbangkan mengenai responden penelitian agar dapat divariasikan untuk semua perwakilan dari fakultas di Universitas Sains Al-Qur'an. Selain itu responden juga dari mahasiswa yang benar-benar sering ke kantin UNSIQ agar kita bisa mendapat hasil yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kantin UNSIQ. Selain itu, Faktor-faktor eksternal lebih divariasikan lagi untuk mengetahui, memperjelas, dan memprediksi konstruk kualitas dari sistem itu sendiri.

### 6. DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, 1991, *Managing Brand Equity; Capitalizing on the Value of Brand Name*, Free Press, New York.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama. Yogyakarta.
- Asfi Z.A., Warni L, dan Siti L. 2012. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Individual dan Norma Subjektif terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Internet Sebagai Sumber Pustaka*.
- Doyle, Peter. 1998. *Marketing management (4th ed.)*. New York: Mc Graw Hill
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi
- Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2009. *Ekonometrika: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari Respati Mengayu. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Semesta Semarang*, Semarang, Jurnal Online.
- Hendri, Ma'ruf. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Keller, Kevin Lane. 1998, *Strategic Brand Management : Building, Measuring, and Managing Brand Equity*, Prentice Hall, New Jersey.
- Keller, L. 1993. *How to manage brand equity*. Jakarta: GRamedia Pustaka
- Kotler Philip. 1999. *Marketing Jilid 1*, Jakarta, Penerbit Airlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Skripsi Manajemen. *Teori Kepuasan*. <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2012/12/kepuasan-pelanggancustomer-satisfaction.html?m=1>. Diakses pada tanggal 17 November 2015
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, ALFABETA.
- Tesis Disertasi. *Teori Pelayanan*. <http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html?m=1>. Diakses pada tanggal 17 November 2015