

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP. Tongkol
di Pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Cabang Surabaya**

(The Effect of Service Quality on KMP Tongkol Passenger Satisfaction at Ujung-Kamal Port PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Surabaya Branch)

Narti, Benny Agus Setiono, Hardjono

**Program Studi Ketatalaksanaan Pelayanan Niaga,
Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah**

Abstrak: Pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik berupa materi ataupun juga non materi, agar orang itu bisa mengatasi permasalahannya itu sendiri. Berdasarkan fenomena yang terjadi di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya dalam observasi yang dilakukan, penulis mendapati bahwa fakta di lapangan atau tepatnya di KMP. Tongkol kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik itu dapat dilihat dari kurangnya tempat duduk, kebersihan kamar mandi, dan kurangnya keramahan dari para pegawai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka yang di-angkakan. Dalam penelitian ini kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data para responden, yaitu penumpang KMP.Tongkol. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan wawancara dengan penumpang KMP.Tongkol. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah valid, uji reliabilitas adalah reliabel, uji hipotesa dan uji regresi linier sederhana. Dapat dilihat dari pelayanan pegawainya saat melayani penumpang dalam membeli tiket, sangat baik dan ramah dalam sikap maupun tutur katanya, pegawainya juga sigap saat ada penumpang yang mengalami kesusahaan dalam memarkirkan kendaraannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

Abstract: Service is an attempt to provide assistance or assistance to others, both in the form, material or non-material so that the person can overcome the problem itself. Based on the phenomenon that occurred at PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Surabaya branch in observations made by the author found that the facts in the field or precisely in KMP. Tongkol quality of services provided is not good it is seen from the lack of seats, cleanliness of the bathroom, and lack of hospitality from employees. The study uses quantitative methods is a study by obtaining data in the form of respondents, namely KMP. Tongkol data collection techniques using questionnaire and interview methods with KMP. Tongkol. From the results of the research that has been done it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable, the hypothesis test and the simple linear regression test. It can be seen from the service of employees when serving passengers in buying tickets, very kind and friendly in their attitude and speech, the employees are also alert when a passenger experiences difficulty in parking their vehicle.

Keywords: Service Quality, Passenger Satisfaction

Alamat korespondensi:

Narti, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: narty2508@gmail.com

PENDAHULUAN

Industri jasa angkutan laut merupakan jasa angkutan yang berperan dalam jasa pengangkutan barang dan penumpang. Di dalam sistem transportasi nasional dan merupakan faktor penting dalam menunjang aktivitas perdagangan. Sektor pelabuhan memerlukan suatu

kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan dari sarana transportasi sesuai dengan keputusan Direktur Jendral Perhubungan laut Nomer: UK.11/15/15 DJPL-06 tentang Pembangunan transportasi laut. PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak dalam jasa

angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi utama perusahaan ini adalah menyediakan akses transportasi publik antar pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyeberangan, guna mempercepat pembangunan (penyeberangan perintis).

Sebelum beroperasinya Jembatan Suramadu pada tahun 2009, Pelabuhan Kamal merupakan pintu gerbang utama keluar masuk ke pulau Madura. Sejak beroperasinya Jembatan Suramadu. Pengguna pelabuhan ini mengalami penurunan, hingga menyebabkan PT. ASDP Ujung-Kamal di ambang kehancuran. PT. ASDP Ujung-Kamal mempunyai beberapa kapal yang terkenal kecil. Bahkan lebih kecil dibandingkan dengan kapal Ferry yang berada di tempat lain seperti Merak- Bakahueni ataupun Ketapang-Gilimanuk. Kapal yang beroperasi di pelabuhan Ujung-Kamal namanya cukup unik, contohnya KMP. Jokotole, KMP. Tongkol, KMP. Gajah Mada.

Kapal adalah semua alat angkut termasuk milik angkatan bersenjata dan yang dapat berlayar. Kapal harus bebas dari faktor risiko lingkungan, sehingga tidak menjadi tempat berkembangbiakan vektor penyakit dan tidak menularkan penyakit di dalam kapal. KMP. Tongkol dan KMP. Gajah Mada merupakan salah satu kapal penyeberangan yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya, serta salah satu kapal penyeberangan milik perusahaan swasta yaitu KMP. Joko Tole yang beroperasi di Pelabuhan Ujung-Kamal.

KMP. Tongkol memiliki panjang keseluruhan sepanjang 40.90 m, dengan panjang garis air 36.74 m,

lebar dari KMP. Tongkol 10.20 m, kedalaman sarat air KMP. Tongkol sedalam 2.5 m, tinggi dari KMP. Tongkol 3.8 m, untuk Kecepatan Dinas 4 Knot, Kapasitas Penumpang 220 Orang, Tahun Pembuatan 1970, DWT/GRT 259 Ton, Klasifikasi dari KMP. Tongkol adalah BKI.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya dalam observasi yang dilakukan, penulis juga mendapati bahwa fakta di lapangan atau tepatnya fakta di KMP. Tongkol kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik itu dapat dilihat dari kapal, kurangnya tempat duduk, kebersihan kamar mandi, dan kurangnya keramahan dari para pegawai. Antisipasi yang bisa dilakukan agar perusahaan kapal penyeberangan tetap bertahan, maka perusahaan penyeberangan, harus merebut sisa penumpang dengan meningkatkan kualitas layanan, sehingga tetap setia dalam menggunakan jasa kapal Ujung-Kamal. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, kebutuhan akan transportasi sangatlah penting bagi manusia. Transportasi merupakan sarana untuk mempermudah perpindahan suatu objek dari tempat satu ke tempat lain. Dalam dunia transportasi, persaingan antar perusahaan jasa transportasi semakin ketat. Banyak perusahaan jasa transportasi berlomba-lomba memberikan inovasi terbaru yang ditawarkan kepada konsumen dalam bertransportasi.

Pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa, materi ataupun juga non materi agar orang itu bisa mengatasi permasalahannya itu sendiri menurut Suparian (2000:35). Menurut Moenir (2005:47), menjelaskan bahwa pelayanan, yaitu

sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan menurut Tjiptono (2012:152). Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner dalam Adam (2015:11), kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang dipaparkan. Menurut Sinambela (2006:6), kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga lebih strategis.

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam kapal laut ataupun alat pengangkut lainnya atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Menurut Damadjati (1995:75), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dan membandingkan suatu produk atau kinerja yang dirasakan (atau hasilnya) terhadap harapan, "Penumpang akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka penumpang akan sering menggunakan transportasi KMP. Tongkol".

Sesuai dengan visi dan misi di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), yaitu menjadi perusahaan jasa pelabuhan dan penyeberangan yang terbaik dan terbesar di tingkat regional, serta mampu memberikan nilai tambah bagi stakeholders. Maka dari itu perlu untuk melakukan pengukuran sejauh mana performance yang dimiliki PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) agar visi yang ada

terus bisa dicapai.

Manullang (1985:17), mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pengertian manajemen pelayanan publik dapat diartikan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5), adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan Sampara dalam Sinambela (2007:5), berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang lain, mengiyakan, menerima dan menggunakan.

Pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan suatu lembaga pemerintah/swasta kepada pihak lain. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan.

Indikator Pelayanan

Dimensi pelayanan oleh Parasuraman (1998), dibagi menjadi lima Indikator diantaranya adalah

sebagai berikut.

- a. **Tangibles (Bukti Fisik)**, Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, bengkel, dan lain sebagainya) serta penampilan pegawainya.
- b. **Reliability (Kehandalan)**, adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. **Responsiveness (Ketanggapan)**, yakni suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan atau daya tanggap, yakni suatu kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. **Assurance (Jaminan)**, adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, serta sopan santun.
- e. **Emphaty (Empati)**, suatu usaha untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau

pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Lupiyoadi (2011), mengemukakan suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:152), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner dalam Adam (2015:11), kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang dipaparkan.

Pengertian Penumpang

Menurut Damadjati (1995:75), pengertian penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam kapal laut ataupun alat pengangkut lainnya atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu produk atau kinerja yang dirasakan (atau hasilnya) terhadap harapan (Kotler & Keller, 2016:153).

Penumpang juga diartikan sebagai orang yang menumpang atau orang yang naik kapal, kereta, pesawat, dan sebagainya (Camencita, 1998:11).

Indikator Penumpang

Indikator Penumpang terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

- a. **Desire service**

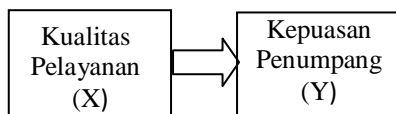
Adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan

gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya.

b. Adequate service

Tingkatan ini adalah ketika pelanggan menerima pelayanan, hal ini juga berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan tersebut.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah konsep pemikiran sebagai berikut.



Gambar 1. Konsep Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka yang di-angkakan (Sugiono, 2003:14). Dalam penelitian ini kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data para responden, yaitu penumpang KMP.Tongkol di pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010:117).

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang KMP. Tongkol di pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:118). Dalam penelitian ini

jumlah sampel adalah 50 dari penumpang, adapun cara yang digunakan adalah dengan membagikan kuisisioner kepada responden yaitu penumpang KMP. Tongkol di pelabuhan Ujung-Kamal di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa masing - masing indikator menghasilkan angka koefisien validitas yang lebih dari 0,2787 ($r > 0,2787$). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid sehingga selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas.

Pada hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien alpha dari seluruh item pernyataan yang dijadikan sebagai instrumen masih berada di atas *cut of value* $\geq 0,60$ berarti semua item pernyataan yang dijadikan sebagai instrumen dapat dipercaya keandalannya. Dapat disimpulkan bahwa seluruh butir (item) pernyataan yang digunakan adalah reliabel, sehingga kuisisioner yang digunakan dapat dikatakan layak dan dipercaya sebagai instrumen untuk melakukan pengukuran setiap indikator variabel dan analisis data selanjutnya.

Selanjutnya, hasil pengujian model regresi linier yang menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya dapat dinyatakan sebagai berikut.

$$Y = 6,881 + 0,432 X$$

Keterangan :

1. Konstanta (β_0) = 6,881 menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y), Artinya, apabila

variabel bebas (X) tersebut konstan, maka Kepuasan Penumpang (Y) KMP. Tongkol di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya sebesar 6,881 satuan. Tanpa adanya variabel bebas (X), maka tidak ada peningkatan Kepuasan Penumpang (Y).

2. Koefisiensi regresi (β_1) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,432 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X) mengalami penambahan 1%, maka Kepuasan Penumpang (Y) akan meningkat sebesar 0,432.

Hasil uji di atas bernilai positif (+) dari koefisien regresi, dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Berdasarkan hasil pengujian Uji t diketahui bahwa $t\text{-hitung } 6,736 > 2,278$ $t\text{-tabel}$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Pembahasan selanjutnya dalam penelitian ini mengenai jawaban hipotesis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai konstanta yang dihasilkan adalah bernilai positif sebesar 6,681 yang artinya bahwa jika tidak ada pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan, maka variabel terikat yang merupakan kepuasan penumpang (Y) KMP.Tongkol di pelabuhan Ujung-Kamal PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya adalah bernilai positif 6,681, pelayanan dihubungkan dengan kepuasan penumpang dalam sebuah model alur sebab akibat yang menunjukkan bahwa indikator dari pelayanan yaitu

Tangibles (Bukti Fisik), Reability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance(Jaminan), dan Empathy (Simpati) dibangkitkan oleh suatu keadaan, dapat memberikan perhatian secara individu yang dominan, maka pegawai dituntut untuk bisa memperlakukan penumpang dengan sebaik mungkin sesuai prosedur, maka kemudian akan meningkatkan kepuasan penumpang.

Hal ini dapat dilihat dari uji t, uji regresi linier sederhana dan juga dapat dilihat dari pelayanan pegawainya saat melayani penumpang dalam membeli tiket, sangat baik dan ramah dalam sikap maupun tutur katanya, pegawainya juga sigap saat ada penumpang yang mengalami kesusahan dalam memarkirkan kendaraannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka simpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Berdasarkan pada hasil data penelitian yang diperoleh dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti pada bagian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KMP.Tongkol di pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya. Itu dapat dilihat dari uji t, uji regresi linier sederhana dan juga dapat dilihat dari pelayanan pegawainya saat melayani penumpang dalam membeli tiket, sangat baik dan ramah dalam sikap maupun tutur katanya, pegawainya juga sigap saat ada penumpang yang mengalami kesusahan dalam memarkirkan kendaraannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.

- a. Bagi Pihak PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya dipertahankan dan ditingkatkan Kualitas Pelayanan dalam hal sikap dan tutur katanya, itu dapat dilakukan dengan cara diberikan suatu pelatihan untuk para pegawai.
- b. Bagi Pihak PT.ASDP Indonesia Ferry diharapkan untuk menambah fasilitas yang ada di kapal Tongkol, seperti kursi penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- B. A. Setiono. (2019). *The Effect of Marketing Mix, Quality of Service and Orientation of Entrepreneurship to Competitive Advantages The People's Market in Surabaya City*, Journal of Indonesian Science Economic Research 1 (1), 22-25.
- B. A. Setiono, E. Sustiyatik, A. Ridwan. (2019). *Practices of Injustice and Workplace Deviance: The Case of Asean Manufacturing Firm*, Polish Journal of Management Studies 20 (1), 447-455.
- B. A. Setiono. (2019). *Peningkatan Daya Saing Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0*. Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan Volume 9, Issue 2, Pages 179-185.
- A. Yoeti, Oka. (1999). *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing (3rd ed)* Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Depdiknas. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock Christopher, et. al. (2010). *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- skripsimanajemen.blogspot.com. (2011). Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan. Diakses dari <http://skripsimanajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, tanggal 26 Juni 2020.
- Riadi, Muchlisin. (2013). Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen. Diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>, tanggal 30 Juni 2020.

AsikBelajar.com. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Menurut Sugiyono. Diakses dari <https://www.asikbelajar.com/metode-penelitian-kuantitatif-menurut-sugiyono>, tanggal 2 Juli 2020.