

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Alfian Dwi Lutfiyanto
Alfian_adjah@yahoo.com
Priyati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research is meant to find out whether price and service quality has any influence to the customer satisfaction at PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra. The population is the customers who have ever used the expedition service of PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra. The sample collection technique has been done by using accidental sampling and the samples are 100 respondents. The analysis technique has been done by performing multiple linear regressions method. The result of the test shows that price has positive and significant influence to the customer satisfaction; service quality has significant and positive influence to the customer satisfaction. Based on the result of partial coefficient determination, it shows that service quality has the most dominant influence to the customer satisfaction. The result of this research shows that when price which has been given by PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah is getting more affordable, it will improve the customer satisfaction. Meanwhile, when service quality which has been given by PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah is getting better, therefore it will improve the customer satisfaction.

Keywords: Price, Service Quality, and Customers' Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harga dan kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT. Kerta Gaya Pusaka. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan semakin terjangkau harga yang diberikan PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah untuk konsumen pengguna jasa tersebut, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Dengan semakin pesatnya perkembangan bisnis dewasa ini setiap perusahaan berfikir keras untuk menekuni konsentrasi bisnisnya. Konsentrasi bisnis bidang jasa harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan jasa

tidaklah terlepas dari produsen dan konsumen itu sendiri, jasa yang diberikan konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.

Kualitas sendiri harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu perusahaan. Sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa .

Obyek penelitian ini adalah PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya, perusahaan jasa yang bergerak dibidang ekspedisi atau logistik . Dalam proses operasionalnya PT. Kerta Gaya Pusaka memprioritaskan kepuasan konsumen dalam pelayannya, dalam usaha tersebut PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya harus memenuhi tingkat kepentingan dan harapan konsumen. Untuk usaha tersebut maka kinerja yang dilakukan oleh pihak PT. Kerta Gaya Pusaka harus sesuai dengan harapan konsumen, mereka akan menjadi pelanggan yang potensial, kepuasan terhadap kinerja PT. Kerta Gaya Pusaka akan membuat mereka puas dan mereka selalu bisa berorientasi kemasa lalu, baik dari segi harga maupun kualitas layanan yang diberikan.

Perusahaan menentukan harga yang merupakan salah satu variabel penting dalam pemasaran, dimana harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk atau menggunakan suatu jasa karena berbagai alasan. Alasan ekonomis akan menunjukkan harga yang rendah atau harga terlalu berkompetisi merupakan salah satu pemicu penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran.

Dalam memperhatikan jasa pelayanan yang baik kepada konsumen perlu diperhatikan criteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu keandalan, kresponsifan (ketangapan), keyakinan, empati serta berwujud. Penawaran jasa kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan etiap hal yang dianggap penting oleh konsumen.

Perusahaan harus memperhatikan ketepatan waktu selesai dalam melakukan pengiriman dan bersikap ramah kepada konsumen, tanggap terhadap pentingnya saluran distribusi logistik yang dikeluhkan konsumen sekaligus cepat melakukan tindakan perbaikan, dalam hal ini diperlukan karyawan yang cakap dan cekatan sehingga konsumen merasa diperhatikan. Jaminan keamanan terhadap barang logistik merupakan perhatian khusus bagi setiap konsumen dengan demikian akan tetap mengingat jasa layanan tersebut sehingga mereka akan menjadi puas terhadap pelayanan yang telah mereka dapatkan.

Rumusan masalah dikemukakan sebagai berikut: (1) Apakah harga produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya?; (2) Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya?; (3) Manakah diantara harga dan kualitas layanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya?.

Tujuan dari penelitian sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui harga produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya?; (2) Untuk mengetahui kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya?; (3) Untuk mengetahui diantara harga dan

kualitas layanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya?.

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Pemasaran

Menurut Tjiptono (2009:16) manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi penentuan harga, promosi dan distribusi barang maupun jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi tersebut.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008) pemasaran adalah analisis, perencanaan, dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pengertian Harga

Menurut Martin (2009:298) Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Pengertian harga menurut Kotler (2008:62) harga adalah jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk memperoleh produk.

Pentingnya Harga

Harga juga memiliki dua peranan utama dalam proses pengambilan keputusan para pembeli, yaitu peranan alokasi dan peranan informasi (Tjiptono, 2009:43). Peranan alokasi dari harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan kekuatan membelinya.

Tujuan Penetapan Harga

Disimpulkan bahwa harga merupakan salah satu komponen utama dalam keputusan membeli suatu produk dan harga harus ditetapkan sebagai perbandingan. Dalam penelitian ini harga didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam menilai suatu barang dengan satuan alat ukur rupiah untuk dapat membeli produk yang ditawarkan, dimana harga yang relative murah menjadi pilihan konsumen dalam melakukan pembelian tetapi ada juga sebagian orang tidak mempermasalahkan hal tersebut karena menurut mereka harga yang mahal tidak menjadi masalah jikalau harga yang ditetapkan sebanding dengan manfaat yang didapatkan, dengan kata lain konsumen merasa puas.

Pengertian Jasa atau Layanan

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:227) yaitu jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja atau penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dirasakan daripada memiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Kualitas jasa atau pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2009:59). Dan sedangkan menurut Wijaya (2011:152) Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan tersebut.

Karakteristik jasa

Diambil dari berbagai riset dan literatur pemasaran jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya. Hal ini Diuraikan oleh (Tjiptono, 2009:18) bahwa secara garis besar, karakteristik tersebut terdiri dari : (a) *Intangible* (tidak berwujud), yaitu suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen; (b) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu jasa yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan; (c) *Variability* (bervariasi), jasa bersifat variabel karena merupakan *non standardized out*, artinya banya fariasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi; (d) *Perishability* (tidak tahan lama), jasa yang tidak taha lama dan tidak dapat simpan; *Lack of ownership* (kurang kepemilikan), yaitu perbedaan dasar antar jasa dan barang.

Persepsi Konsumen atau Pelanggan

Seorang konsumen yang termotifasi untuk membeli barang atau jasa siap untuk bertindak. Konsumen tersebut bertindak dipengaruhi persepsinya mengenai barang dan jasa tersebut. Dua orang konsumen dengan motifasi sama membeli barang atau jasa yang sama mungkin memberikan pendapat yang jauh berbeda karena mereka melihat dari sudut pandang yang berbeda.

Kepuasan Konsumen atau Pelanggan

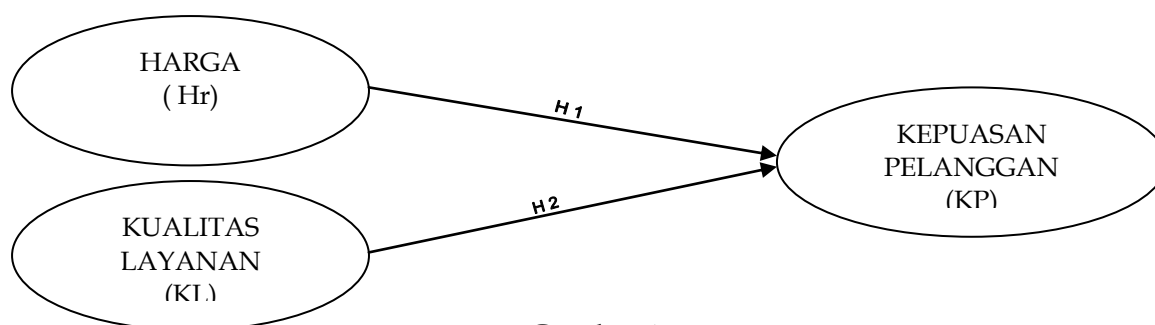
Yang menentukan apakah konsumen puas atau tidak adalah kesesuaian antara harapan konsumen dengan performa yang ditunjukkan oleh produk yang bersangkutan. Bila performa produk jauh dibawah apa yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas, dan sebaliknya apabila performa produk sesuai dengan apa yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas, sedang apabila produk jauh diatas apa yang diharapkan konsumen akan merasa puas dan senang.

Penelitian Terdahulu

Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan, Sumatra Utara (Martin, 2009); Pengaruh harga, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Caesar kota Semarang, Jawa Tengah (Ardhana, 2010); Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. TIKI cabang kota Semarang, Jawa Tengah (Prasetio, 2012).

Model Penelitian

Untuk memudahkan penganalisaan pada penelitian ini, maka diperlukan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1
Model Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, serta tinjauan teori yang telah diuraikan sebelumnya, Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) H_1 : Harga berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) H_2 : Kualitas Layanan berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (3) H_3 : Kualitas Layanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Rancangan ini digunakan untuk mendapatkan kebenaran ilmiah, mengingat maksud dan tujuan penelitian ini maka jenis penelitian menggunakan kuantitatif dengan metode kasual komparatif (*causal comparative research*), yaitu jenis penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian kasual komparatif merupakan tipe penelitian *ex post facto*, yaitu tipe penelitian terhadap data-data yang dikumpulkan setelah terjadinya fakta atau peristiwa (Sugiyono, 2010:83).

Gambaran dari Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:80). Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian adalah konsumen PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya.

Teknik pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan adalah konsumen di PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* tepatnya *accidental sampling* yaitu pemilihan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2010:126).

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Dan Sumber Data

Adalah kegiatan yang dilaksanakan secara langsung pada obyek penelitian untuk mencari informasi yang sesuai dengan kenyataan yang antara lain dengan cara berikut: (a) Studi Kepustakaan (*Library Research*), yaitu dengan cara mengambil dari sebagian teori yang ada dan yang berkaitan dengan rumusan masalah; (b) Studi Lapangan (*Field Research*), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara langsung pada obyek penelitian dengan jalan : (1) Observasi (pengamatan); (2) Kuesioner (angket); (3) Interview.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang terdapat pada variabel kualitas layanan adalah variabel bebas (*independent*) yaitu harga (*price*) dan kualitas layanan (*servoqual*), sedangkan variabel yang tergantung (*dependent*) yaitu tingkat kepuasan pelanggan.

Variabel Bebas (Independen)

Harga (Hr)

Harga dalam penelitian ini merupakan bentuk persepsi konsumen atas pengorbanan yang dikeluarkan untuk menikmati suatu barang. Menurut Stanton (2008:67) variable ini diukur melalui indikator: (1) Keterjangkauan harga; (2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk; (3) Daya saing harga; (4) Kesesuaian harga dengan manfaat.

Kualitas Layanan (KL)

Kualitas layanan dapat diukur berdasarkan persepsi konsumen terhadap faktor fisik. Adapun faktor yang terdapat pada variabel di definisikan secara operasional sebagai berikut:

1. Variabel Berwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal:(a) Kerapian Penampilan Karyawan; (b) Kebersihan fasilitas fisik kantor; (c) Ketersediaan Formulir.
2. Variabel Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya: (a) Pelayanan yang sesuai di janjikan; (b) Perhatian secara personal; (c) Ketepatan waktu pengiriman; (d) Keakuratan layanan pengiriman .
3. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada konsumen dengan informasi yang jelas : (a) Keluasan waktu karyawan; (b) Kemudahan akses layanan; (c) Kecepatan layanan
4. Variabel Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan , kesopanan santunan dan kemampuan para karyawan PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya untuk menumbuhkan rasa percaya (*trust*) kepada para konsumen: (a) Reputasi perusahaan yang terjamin; (b) Keramahan karyawan; (c) Kompetensi Karyawan .
5. Variabel Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen: (a) Jam operasional yang sesuai; (b) Memahami kebutuhan konsumen; (c) Layanan yang baik dari awal hingga akhir.

Variabel Terikat (Dependen)

Kepuasan pelanggan (KP)

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa (Irawan, 2009:3). Indikator pengukuran kepuasan pelanggan sebagai berikut : (a) Perasaan puas; (b) Akan kembali menggunakan jasa yang sama; (c) Rekomendasi ke pihak lain; (d) Harapan yang tercapai

Teknik Analisa Data

Uji Instrumen

Uji Validitas

Menurut Santoso (2011:268) menyatakan bahwa validitas dalam penelitian diartikan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur peneliti tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Menurut Santoso (2011:277) Dasar pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut : (a) Jika r_{hasil} positif, serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{Tabel}}$, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut valid; (b) Jika r_{hasil} negatif, dan $r_{\text{hasil}} < r_{\text{Tabel}}$ maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2009:7) menyatakan bahwa reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Untuk mengukur reliabilitas dengan melihat *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. (Ghozali, 2011:42)

Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model dilakukan untuk menguji apakah substruktur model yang digunakan signifikan atau tidak, sehingga dapat dipastikan apakah model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel independen bersama-sama terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menggambarkan kekuatan asosiatif antara variabel bebas dan variabel terikat secara keseluruhan. Nilai korelasi berkisar antara 0 sampai 1 yang menunjukkan bahwa apabila nilai R^2 antara 0-0,5 maka terjadi hubungan yang sangat lemah, dan apabila nilai R^2 antara 0,5-1 terjadi hubungan yang sangat kuat (Ghozali, 2011:97).

Uji Koefisien Determinasi Parsial

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (parsial). Menurut Mulyono (2009:260) koefisien determinasi parsial yaitu dengan melihat nilai correlation partial pada hasil pengujian SPSS.

Analisis Regresi Berganda

Metode ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara lebih dari satu variabel dependen. Adapun bentuk umum dari regresi linier berganda secara matematis adalah sebagai berikut :

$$KP = a + b_1Hr + b_2KL + e$$

Keterangan :

KP	= Kepuasan Pelanggan
a	= Konstanta
b_1b_2	= Koefisien regresi variabel bebas
Hr	= Harga
KL	= Kualitas Layanan
e	= error (pengaruh variabel lain)

Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan suatu alat uji yang digunakan untuk menguji apakah dari variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (*Normal Probability Plot*) untuk menguji kenormalitasan jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Menurut Ghozali (2011 :91) mendeteksi tidak adanya Multikolinieritas yaitu dengan cara: (a) Mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10; (b) Mempunyai angka tolerance mendekati 1.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2011:139). Jika varians berbeda disebut heterokedastisitas: (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada berbentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas; (b) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah 0 pada Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Uji t ini digunakan untuk menguji harga dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Surabaya. Adapun kriteria pengujian secara parsial dengan membandingkan tingkat level signifikan 5% dengan sig t.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

Perusahaan ini di rintis sejak Maret 1969. Seiring dengan kebutuhan dan peningkatan akan pengiriman maka sejak tanggal 10 April 1972 merupakan tonggak sejarah berdirinya Perusahaan PT. Kerta Gaya Pusaka. Dengan Notaris Fransiscus Jacobus Mawati dan alamat perusahaan induk adalah Jl. A.M Sangaji 15 B, Jakarta Pusat.

Gambaran Umum Subyek Penelitian

1. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia

Karakteristik responden yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah berkaitan dengan usia dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 1
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah (orang)	Prosen
21-30 th	35	35 %
31-40 th	45	45 %
41-50 th	20	20 %
Total	100	100 %

Sumber Data : Data Primer Diolah, 2015

Dari Tabel 1 diatas menunjukkan gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan usia responden yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah, terbanyak adalah yang berusia antara 31-40 tahun sebanyak 45 responden dengan prosentase sebesar 45%. Kemudian diikuti oleh responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 35 responden dengan prosentase sebesar 35%. Sisanya responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 20 responden dengan prosentase sebesar 20%.

2. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah berkaitan dengan jenis kelamin dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Usia	Jumlah (orang)	Prosen
Laki-Laki	62	62 %
Perempuan	38	38 %
Total	100	100 %

Sumber Data : Data Primer Diolah, 2015

Dari Tabel 2 diatas menunjukkan gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan jenis kelamin responden yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah, terbanyak adalah yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62 responden dengan prosentase sebesar 62%. Kemudian diikuti oleh responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden dengan prosentase sebesar 38%.

3. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah berkaitan dengan pendidikan terakhir dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 3
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Prosen
SMP	3	53 %
SMA	43	30 %
Sarjana	38	10 %
Lainnya	16	7 %
Total	100	100 %

Sumber Data : Data Primer Diolah, 2015

Dari Tabel 3 diatas menunjukkan gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan pendidikan terakhir responden yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah, frekuensi terbanyak responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 43 responden dengan prosentase sebesar 43%. Kemudian terbanyak kedua responden dengan pendidikan terakhir sarjana sebanyak 38 responden dengan prosentase sebesar 38%. Selanjutnya dengan pendidikan terakhir lainnya sebanyak 16 responden dengan prosentase sebesar 16%. Sedangkan sisa nya responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 3 responden dengan prosentase sebesar 3%.

Analisis Data Uji Instrumen Uji Validitas

Hasil uji validitas data sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Indikator	Corrected Item-total Correlation (r_{hitung})	r Tabel	Keterangan
Harga		Hr1	0,406	0,197	Valid
		Hr2	0,339		Valid
		Hr3	0,415		Valid
		Hr4	0,315		Valid
Berwujud		Br1	0,200		Valid
		Br2	0,205		Valid
		Br3	0,233		Valid
		Ke1	0,295		Valid
Keandalan		Ke2	0,280		Valid
		Ke3	0,381		Valid
		Ke4	0,244		Valid
		Kualitas Layanan	Daya Tanggap		DT1
DT2	0,290				Valid
DT3	0,216				Valid
Jaminan		Jm1	0,235		Valid
		Jm2	0,209		Valid
		Jm3	0,246	Valid	
Empati		Em1	0,207	Valid	
		Em2	0,253	Valid	
		Em3	0,208	Valid	
Kepuasan Pelanggan		KP1	0,634	Valid	
		KP2	0,450	Valid	
		KP3	0,557	Valid	
		KP4	0,406	Valid	

Sumber Data : Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan pada Tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan mengenai kualitas layanan maupun kepuasan yang berjumlah 24 item pernyataan, mempunyai nilai $r_{\text{hasil}} > r_{\text{Tabel}}$, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka hal ini berarti bahwa seluruh item pertanyaan tersebut seluruhnya valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,735	24

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2015

Dari Tabel 5 hasil uji reliabilitas terlihat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,735 lebih besar 0,60 yang berarti butir-butir pertanyaan dari seluruh variabel seluruhnya reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Kelayakan Model

Hasil uji kelayakan model untuk model regresi dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 6
Hasil Kelayakan Model
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,791	2	2,895	24,838	0,000 ^b
	Residual	11,307	97	0,117		
	Total	17,097	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), KL, Hr

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Dari hasil output analisa SPSS Tabel 6 diatas didapat tingkat signifikansi uji kelayakan model = $0,000 < 0,05$ (*level of significant*), yang menunjukkan pengaruh variabel harga dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini mengindikasikan bahwa naik turunnya tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah ditentukan oleh seberapa terjangkau harga dan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan perusahaan.

Koefisien Determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi untuk model regresi dapat dilihat pada:

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,582 ^a	0,339	0,325	0,34142

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Dari Tabel 7 diatas diketahui R square (R^2) sebesar 0,339 atau 33,9% yang menunjukkan bahwa 33,9% perubahan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga dan kualitas layanan, sedangkan sisanya 66,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Pengaruh variabel lain dapat berupa saluran distribusi, citra perusahaan yang kalah dengan perusahaan ekspedisi lain yang memberikan pelayanan jasa sejenis.

Uji Koefisien Determinasi Parsial

Hasil pengujian koefisien determinasi parsial dengan menggunakan program SPSS 21.0 dapat dilihat pada:

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial
Coefficients^a

Model	Correlations	
	Partial (r)	r ²
(Constant)		
1 Harga	0,315	0,099
Kualitas Layanan	0,390	0,152

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Dari Tabel 8 maka dapat diperoleh koefisien determinasi parsial dan pengertiannya sebagai berikut:

- Koefisien determinasi parsial variabel harga = 0,099 = 9,9% yang menunjukkan besarnya kontribusi variabel harapan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 9,9%.
- Koefisien determinasi parsial variabel kualitas layanan = 0,152 = 15,2% yang menunjukkan besarnya kontribusi variabel persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 15,2%.

Dari hasil tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan karena mempunyai koefisien determinasi parsial paling besar.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah. Hasil pengujian regresi linier berganda melalui alat hitung program SPSS 21.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Correlations
	Coefficients					
	B	Std. Error	Beta	Zero-order		
(Constant)	-0,067	0,541		-0,123	0,902	
1 Hr	0,285	0,087	0,300	3,270	0,001	0,469
Kualitas layanan	0,781	0,187	0,384	4,177	0,000	0,516

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Dari data Tabel 9, persamaan regresi yang di dapat adalah:

$$KP = -0,067 + 0,285Hr + 0,781KL + 0,81e_1$$

Dari persamaan regresi diatas dapat duraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) merupakan intersep garis regresi dengan Y jika X = 0, yang menunjukkan bahwa besarnya variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konstanta tersebut. Besarnya nilai konstanta (a) adalah -0,067 menunjukkan bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari harga dan kualitas layanan = 0, maka kepuasan pelanggan sebesar 0,067. Nilai negatif menunjukkan apabila harga yang diberikan perusahaan namun tidak sesuai dengan kualitas layanan yang diperhatikan oleh PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah maka akan menurunkan kepuasan pelanggan sebesar 0,067.
2. Koefisien regresi harapan (b_1) = 0,285 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel harga dengan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan semakin relevan harga yang diberikan perusahaan PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah atas jasa ekspedisi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini terjadi dengan asumsi pengaruh variabel independen yang lain konstan.
3. Koefisien regresi persepsi kualitas layanan (b_2) = 0,781 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan perusahaan PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah atas jasa ekspedisi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini terjadi dengan asumsi pengaruh variabel independen yang lain konstan.
4. Error (e_1) = 0,81 yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel lain terhadap kepuasan pelanggan, diperoleh dari $\sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,339} = 0,81$

Uji Asumsi Klasik

Normalitas

Pendekatan Kolmogorov-Smirnov

Berdasarkan hasil Uji Normalitas dengan alat bantu komputer yang menggunakan Program SPSS. 21.0. diperoleh hasil:

Tabel 10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,3450000
	Std. Deviation	0,24184955
Most Extreme Differences	Absolute	0,067
	Positive	0,067
	Negative	-0,053
Kolmogorov-Smirnov Z		0,668
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,763

a. Test distribution is Normal.

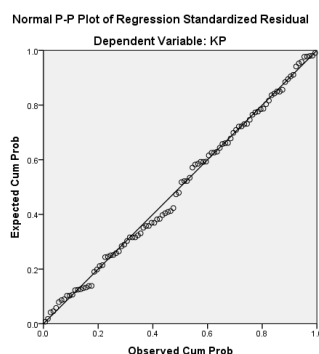
b. Calculated from data.

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan pada Tabel 10 di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Asymp sig (2-tailed)* sebesar $0,763 > 0,050$, hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Pendekatan Grafik

Grafik normalitas disajikan dalam gambar berikut:



Gambar 2
Grafik Uji Normalitas Data

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Menurut Santoso (2011: 214) jika penyebaran data (titik) di sekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.

Multikolinieritas

Berdasarkan hasil Uji Multikolinieritas dengan alat bantu komputer yang menggunakan Program SPSS. 21.0. diperoleh hasil :

Tabel 11
Hasil Uji Multikolinieritas Model 1

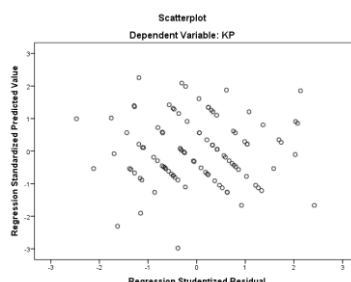
Variabel	Tolerance	Variance Influence Factor (VIF)	Keterangan
Harga	0,808	1,238	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Layanan	0,808	1,238	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan pada Tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Variance Influence Factor (VIF)* pada seluruh variabel bebas yang dijadikan model penelitian lebih kecil dari 10, sedangkan nilai *Tolerance* mendekati 1. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari Multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode grafik Scatterplot dengan alat bantu komputer yang menggunakan Program SPSS 21. diperoleh hasil, yaitu sebagai berikut :



Gambar 3
Grafik Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Dari gambar 3 diatas terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola yang jelas, tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan herteroskesdastisitas pada model penelitian.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian dilakukan dengan membandingkan *sig-value* dengan *sig-kritis* untuk masing-masing variabel yang dapat dilihat pada:

Tabel 12
Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hubungan Variabel	<i>UnStandardized Coefficient</i>	<i>Sig-value</i>	<i>*Sig. Kritis</i>	Putusan*
Hr → KP	0,285	0,001	0,05	Signifikan
KL → KP	0,781	0,000	0,05	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Keterangan: *Signifikansi pada $\alpha = 5\%$

Dari Tabel 12 hasil pengujian hipotesis penelitian dapat dijelaskan secara runtut sebagai berikut:

- a. Pengujian Hipotesis 1: Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian pada Tabel 19, pengaruh harga (Hr) terhadap kepuasan pelanggan (KP) menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,285 dan *Sig-value* sebesar 0,001. Oleh karena, *Sig-value* (0,001) < *sig. tolerance* (0,05) maka terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan terbukti signifikan dengan arah pengaruh yang positif.
- b. Pengujian Hipotesis 2: Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian pada Tabel 19, pengaruh kualitas layanan (KL) terhadap kepuasan pelanggan (KP) menghasilkan nilai koefisien positif sebesar 0,781 dan *Sig-value* sebesar 0,000. Oleh karena, *Sig-value* (0,000) < *sig. tolerance* (0,05) maka terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terbukti signifikan dengan arah pengaruh yang positif.
- c. Pengujian Hipotesis 3: kualitas layanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi parsial, pengaruh kualitas layanan (KL) terhadap kepuasan pelanggan (KP) menghasilkan nilai koefisien determinasi parsial sebesar 15,2%, yang menunjukkan nilai yang terbesar dibandingkan variabel independen yang lain.

Pembahasan

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel harga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah. Hasil ini menunjukkan semakin terjangkau harga yang diberikan PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Presetio (2012) dan Ardhana (2010) yang menemukan bahwa harga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah. Hasil ini menunjukkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh presetio (2012) dan Ardhana (2010) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Layanan Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah. Hasil ini menunjukkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial variabel kualitas layanan menjadi variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN PENUTUP

Simpulan

Simpulan hasil penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut: (1) Hasil pengujian menunjukkan variabel harga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya; (2) Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya; (3) Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Indah Surabaya. Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial variabel kualitas layanan menjadi variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan simpulan yang ada maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut: Bagi pihak perusahaan hendaknya bisa meningkatkan kualitas layanan sehingga mampu memenuhi harapan konsumen akan kualitas layanan yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan ketika pelanggan menggunakan jasa PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra Surabaya; (2) Harga yang ditetapkan PT Kerta Gaya Pusaka sudah terjangkau, namun sebaiknya disesuaikan lagi dengan kualitas

layanan yang diterima pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman juga harus diperhatikan oleh pihak perusahaan agar pelanggan dapat merasa bahwa biaya yang pelanggan keluarkan sudah sesuai dengan hasil yang diterima pelanggan. Harga yang ditetapkan PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Pertokoan Pondok Tjandra hendaknya selalu kompetitif dengan pesaing lainnya sehingga tidak memiliki harga yang jauh lebih tinggi dibanding harga-harga yang ditawarkan pesaing; (3) Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya dapat mengidentifikasi pengaruh variabel lain selain variabel harga dan kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah terletak pada variabel bebasnya, bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti terhadap objek yang sama dengan variabel yang berbeda selain variabel harga dan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, O. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. (Trans: Application of Multivariate Analysis using SPSS)*. Badan Penerbit UNDIP, ISBN 979.704.300.2. Semarang.
- Irawan,H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler,P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Martin. 2009. Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Deli Medan. *Management Analysis Journal*. vol. 2. p.1.
- Mulyono, S. 2003. *Statistik Untuk Ekonomi*. Edisi Kedua.Lembaga Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- Prasetyo, A. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. p.1. vol. 4.
- Santoso, S. 2011. *Statistik Multivariat*. PT Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Stanton, W. J. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid Ketujuh. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2009.*Manajemen Pelayanan Jasa*. PT Andi. Yogyakarta.
- Umar, H. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen kualitas jasa: Desain Seroqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. PT Indeks. Jakarta.

