PENGARUH DAYA TANGGAP , EMPATI DAN KEHANDALAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS JJ BILYARD & CAFE KOTA KEDIRI)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Oleh :

SITI NUR AYU

NIM. 11.1.02.02.0271

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2015

Skripsi oleh:

SITI NUR AYU
NPM: 11.1.02.02.0271

Judul:

PENGARUH DAYA TANGGAP , EMPATI DAN KEHANDALAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JJ BILYARD & CAFE KOTA KEDIRI

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: Januari 2015

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Sugiyono, S.Pd., MM	**Lilia Pasca Riani, SE., ST., M.Sc.**
NIDN: 0014015706	**NIDN. 0718048502**

ii

Skripsi oleh:

SITI NUR AYU
NPM: 11.1.02.02.0271

Judul:
PENGARUH DAYA TANGGAP , EMPATI DAN KEHANDALAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JJ BILYARD & CAFE KOTA KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada Tanggal: Januari 2015

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Prof. Dr. H. Sugiyono, S.Pd., MM
2. Penguji I : Dr. Subagyo ,M.M,
3. Penguji II : Lilia Pasca Riani, SE., ST., M.Sc.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Subagyo ,M.M
NIDN. 0717066601

iii

PENGARUH DAYA TANGGAP , EMPATI DAN KEHANDALAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS JJ BILYARD & CAFE KOTA KEDIRI)

Siti Nur Ayu
11.1.02.02.0271
EKONOMI-MANAJEMEN
Aiiudenad5@gmail.com
Prof. Dr. H. Sugiyono, S.Pd.,MM dan Lilia Pasca Riani, SE., ST., M.Sc.,
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Semakin banyaknya jasa hiburan membuat persaingan antar provider sangat ketat. Banyak cara yang dilakukan perusahaan untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan dengan meningkatkan beberapa aspek baik dari segi Daya tanggap , Empati dan Keandalan karyawan agar pelanggan merasa puas Semua aspek tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih. Atas dasar hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh daya Tanggap, Empat dan Keandalan karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota kediri baik secara parsial maupun simultan.

Variabel yang digunakan adalah (1) Daya Tanggap, (2) Empati , (3) Keandalan Karyawan, dan (4) Kepuasan Pelanggan . Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan random sampling. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunjan analisis data secara kuantitatif dan kualitataif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis linier berganda. Analisis kualitatif merupakan interprestasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dengan memberikan keterangan dan penjelasan.

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa Daya Tanggap secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Empati secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Keandalan Karyawan Secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan dari pihak peneliti menyarankan bagi perusahann JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri untuk meningkatkan, mempertahankan dan mengikuti perkembangan sesuai keinginan para pelanggannya.

Kata Kunci: Pengaruh daya Tanggap, Empat dan Keandalan karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

I. LATAR BELAKANG

Dalam industri jasa, peran pemasaran menjadi salah satu hal yang sangat penting dikarenakan pada industri jasa suksesnya pemasaran ditentukan oleh proses pemuasan keinginan dan kebutuhan konsumen pemakai jasa. Dalam pertumbuhannya, industri jasapun tidak lepas dari persaingan. Sehingga dibutuhkan adanya usaha-usaha di bidang pemasaran jasa yang berbeda dari pendekatan pemasaran produk berwujud.

Persaingan antara produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen, bahkan mereka bersaing untuk memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal untuk menciptakan loyalitas melalui kepuasan konsumen maka perusahaan berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing.

JJ Bilyard & Cafe merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa yang bergerak di bidang jasa hiburan yang mulai banyak mendapatkan perhatian masyarakat karena sebagai sarana untuk berkumpul, bersosialisasi dengan teman, rekan kerja, penyaluran kegemaran dan olah raga ketangkasan melalui permainan bilyard . Dalam kesehariannya berinteraksi, JJ Bilyard & Cafe sangat tidak menunjukkan kepuasan konsumennya sehingga pramuniaga dituntut untuk memiliki daya tanggap, empati ,kehandalan karyawan. Kepuasan konsumen yang berbeda antar individu mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan. Idealnya JJ Bilyard & Cafe memiliki kualitas pelayan yang baik, berupa ; daya tanggap , empati dan kehandalam dalam menangani permasalahan yang dihadapi konsumen pada saat pemakain jasa serta memberikan kemudahan pada konsumen untuk berkomunikasi dengan karyawan namun melalui komunikasi langsung dengan konsumen, didapat beberapa keluhan yang diterima dari sistem pelayan serta kenyaman dalam perusahaan seperti, karyawan kurang interaksi dengan konsumen dan tempat kurang menarik.

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang baik tidak lepas dari faktor faktor yang dapat mendukung hal tersebut. Daya tanggap karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan untuk mendukung penerapan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karyawan yang tanggap dan memiliki inisiatif sangat dibutuhkan oleh perusahaan guna menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi konsumen. Begitu

pula di JJ Bilyard & Cafe , dibutuhkan 6 karyawan yang memiliki inisiatif untuk melayani dan tanggap terhadap segala keluhan yang muncul dari pelanggan.

Karyawan yang memiliki perhatian, kepedulian dan pengertian terhadap konsumen merupakan cikal bakal terciptanya kepuasan pelanggan yang baik pada suatu perusahaan. Selain ketanggapan karyawan dan empati karyawan, faktor penting lain yang dibutuhkan untuk menciptakan kualitas pelayanan adalah kehandalan karyawan. Faktor kehandalan karyawan dibutuhkan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan serta keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan yang berkunjung di JJ Bilyard & Cafe.

Dari hasil penelitian terdahulu yang pertama oleh Neni Cesimariani (2012) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada CV Haspari Palembang dengan hasil penelitian menggunakan uji regresi menunjukkan bahwa variabel empati/perhatian (*Empathy*) merupakan variabel yang paling dominan danvariabel yang paling banyak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu yang kedua oleh Kadek Indri Novita Sari Putridan I Nyoman Nurcaya(2011) dengan judul Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Galery Smartfren Jember dengan hasil penelitian variabel jaminan(X2) memilikipengaruh palingpenting terhadapkepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu yang ketiga oleh Lalu Zulhendri (2009) dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan naabah Share-e Yogyakarta dengan hasil penelitian variabel Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki kontribusi secara simultan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah Share -e

Berdasarkan informasi terebut menunjukkan bahwa terdapat masalah dalam kepuasan konsumen. Bertitik tolak pada uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian ini yaitu "**Pengaruh daya tanggap, empati dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri "**

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasikan masalah yang dihadapi, diantara sebagai berikut :

1. Daya Tanggap karyawan kurang cepat
2. Empati Karyawan yang belum optimal

3. Kehandalan karyawan yang kurang sesuai
4. Kepuasan pelanggan yang belum diukur dan diidentifikasi

Batasan Masalah

Penulis melakukan pembatasan masalah dalam tugas akhir ini dengan maksud agar objek penelitian dapat terarah dan sesuai dengan yang dimaksudkan. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Periode :
   Penelitian ini di lakukan pada September 2015 sampai November2015 diambil dari JJ Bilyard & Cafe
2. Data yang diteliti berasal dari Pelanggan JJ Bilyard & Cafe
3. Penelitian ini hanya meneliti karyawan bagian pelayanan Pelanggan yang berkunjung di JJ Bilyard & Cafe

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis akan membatasi permasalahan yang dibahas sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh daya tanggap karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
2. Adakahpengaruh empati karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
3. Adakahpengaruhkehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
4. Adakah pengaruh daya tanggap karyawan, empati karyawan dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
2. Untuk mengetahui pengaruh empati karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Jj Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
3. Untuk mengetahui pengaruhkehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap karyawan, empati karyawan dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri ?

Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
   a. Bagi Penulis.
      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pembanding antara teori dengan praktek yang didapat dibangku kuliah dengan yang ada di dunia kerja.
   b. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan dalam menerapkan strategi perusahaan yang berkesinambungan untuk dapat menciptakan keunggulan bersaing terhadap perusahaan.

2. Manfaat Teoritis

Untuk menambah bacaan ilmiah perpustakaan dan sebagai referensi penelitian yang berkaitan dengan bidang pemasaran jasa khususnya tentang kepuasan konsumen.

II. METODE

Teknik Penelitian

Teknik penelitian berkaitan dengan tujuanpenelitianya menggambarkan variabel yang sesungguhnya mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Namun demikian, data yang diperlukan dalam penelitian ini berjumlah tersedia sehingga masih perlu menyusunin strumen pengumpulan data secara terstruktur dan formal. Atas dasar kriteria ini, maka teknik yang sesuaia dalam penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat bertujuan untuk memaparkan atas penggambaran data-data dengan tujuan observasi lapangan dengan menyebarkan angket ketempat tujuan dan menganalisa data agar mengetahui ketrerikatan anatar variable bebas dengan varia belterikat dan variabel intervening. Penelitianinimencobamemaparkan data-data tentang Daya tanggap,empati dan keandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard& Cafe Kota Kediri.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakandalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan merumuskan hipotesis, selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dimana data-data yang diperoleh akan dihitung dengan menggunakan rumus dan uji analisa statistik.

Populasi

Menurut Sugiono (2014:80), Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Objek dalam penelitian ini adalah JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri dan yangmenjadi subyeknya adalah seluruh pelanggan atau member JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah populasi adalah seluruh pelanggan JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri yang menjadi member sebanyak 92 orang.

Sampel

Sugiyono (2009:116) mengatakan bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bias dilakukan secara statistic maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus representative artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih.

Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{N}}{\mathbf{N}.\left(\mathbf{d}^2\right)+\mathbf{1}}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = Populasi

d = taraf nyata atau batas kesalahan

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, makin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi yang digunakan adalah 92 orang yaitu member JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri, sehingga jumlah sampel dapat di hitung sebagai berikut :

$$n = \frac{92}{92 * 0.05^2 + 1}$$

= 74,645 atau 75 orang

Jadi jumlah sampel adalah sebanyak 75 orang responden.

.

Instrumen Penelitian

Menurut Sugiono(2011:102), “instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variable penelitian.”

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2011:141) “Kuesioner” merupakan “teknik pengumpulkan data yang digunakan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini, menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, yang diukurdengan menggunakan metode skala Likert (*Likert’s Summated Ratings*)dengan tingkatan sebagai berikut :

Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5

Jawaban Setuju (S) diberi bobot 4, Jawaban Netral (N) diberi bobot 3, Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2, Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1.

Teknik Analisa Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan

cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

2. Analisis Kuantitatif

Dari hasil jawaban responden tersebut akan dilakukanan alisa. Adapun langkah-langkah analisa tersebut sebagai berikut :

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji autokorelasi.

1) Uji Multi kolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang diperoleh terdapat korelasi antara variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable independennya (Ghozali, 2011: 106).

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika dilihat terdapat varians berbeda maka disebut heteroskedstisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisits atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005: 139).

3) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variable terikat dan variable bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, indikasi terjadinya normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *Probability Plot* (Ghozali, 2011: 160).

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier berganda ada korelasi kesalahan penggangu pada periode dengan kesalahan penggangu pada periode t_1 (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Jika ada masalah autokorelasi, maka model yang seharusnya signifikan menjadi tidak layak untuk dipakai.

Cara untuk mengetahui adanya autokorelasi dengan menggunakan uji statistik (DW Test) *Durbin Watson Test*, dengan asumsi sebagai berikut :

Tabel 3.4

Keputusan Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	*No decision*	$d_l \leq d \leq d_l$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d_l < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	*No decision*	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$
Tidakada autokorelasi positif dan negatif	Tidak ditolak	$d_u < d < 4 - d_u$

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan regresi linear berganda dengan menggunakan 2 (dua) variable independen, 1 (satu) variabel intervenng) dan (satu) variable dependen. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh daya tanggap, empati, dan keandalan karyawan terhadap kepuasan pelaggan, (Ghozali, 2011: 166). Perhitungan analisa regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 20.0.

Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis yang umum digunakan dalam menganalisa hubungan dan pengaruh satu variable terikat dengan dua atau lebih variable bebas. Teknik analisis regresi berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus dalam persamaan sebagai berikut :

Y = a + b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + e

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Bilangan konstan

b1, b2, b3 = Koefisien regresi

X1, X2, X3 =*Daya Tanggap*(X1) ,Empati (X2) dan Keandalan Karyawan (X3)

e = Kesalahan prediksi (standard error).

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kontribusi dalam menerangkan variasi variable dependen dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel – variable independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variable dependen (Ghozali, 2011: 97). Perhitung ananalisa koefisien determinasi (R^2) menggunakan bantuan SPSS 20.0.

c. Uji Hipotesis

Adapun pengujian hipotesisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan guna untuk membuktikan apakah pengaruh dari variable independen secara parsial (individu) memiliki pengaruh signifikan atau tidak dengan variable dependen (Ghozali, 2011: 98). Dengan asumsi menguji signifikan hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1,X_2,X_3 (Daya tanggap, empati,

dan kehandalan karyawan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan)

Langkah-langkah pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

(1) Merumuskan hipotesis

(2) Ho : b1,b2,b3 = 0, tidak ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap, empati, dan keandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan

(a) Ha : b1,b2,b3 ≠ 0, daya tanggap, empati, dan keandalan karyawan ada pengaruh yang signifikan secara parsial (individu) terhadap kepuasan pelanggan

(b) Menentukan taraf signifikansi, tingkat signifikansi α = 5%.

(c) Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah berdasarkan dasar signifikansi dengan kriteria sebagai berikut :

(1) Jika signifikansi ≥ 0,05 maka Ho diterima, Ha ditolak.

(2) Jika signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak, Ha diterima.

2) Uji F (Simultan)

Pengujian ini dilakukan guna untuk membuktikan apakah pengaruh dari variable indepen dan secara simultan (menyeluruh) memiliki pengaruh signifikan atau tidak dengan variable dependen (Ghozali, 2011: 98).

Langkah-langkah pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a) Merumuskan hipotesis

b) Ho : b1,b2,b3 = 0, Daya tanggap, empati, dan keandalan karyawan ada pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

c) Ha : b1,b2,b3 ≠ 0, Daya tanggap, empati, dan keandalan karyawan ada pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan

d) Menentukan taraf signifikansi, tingkat signifikansi α = 5%.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

HASIL

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

JJ Bilyard & Cafe di Kota Kediri didirikan atas inisiatif Bapak Sonny Pada Tahun 2010 tepatnya tanggal 02 Juli 2010 . Pada awal didirikannya perusahaan jasa hiburan tersebut, mereka hanya mempunyai 3 Meja Bilyard Rata – rata pengunjung hanya bermain 2 jam saja.

Melihat pangsa pasar bisnis hiburan semakin meningkat pesat, maka pemilik memutuskan untuk menambah 10 meja Bilyard. Perusahaan jasa hiburan ini telah memiliki 300 member yang tersebar di wilayah Kediri dan kota sekitar Kediri seperti Surabaya, Tulungagung dan Nganjuk.

JJ Bilyard & Cafe beralamat di Jl. Letjen Sutoyo Nomor 04 Burengan Kota Kediri , Jawa Timur Telp. 081 234 376 888 . Perusahaan ini telah berdiri 5 tahun, sejak tahun 2010 - 2015 tepatnya pada tanggal 02 Juli 2010. Yang memiliki 10 Meja Bilyard dan 30 Stick Bilyard.

Lokasi pemilihan lokasi perusahaan ditunjang oleh faktor pedukung, antara lain :

a. Dekat fasilitas umum
b. Letak strategis dengan pusat kota
c. Transportasi

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Vailiditas

Tabel 1
Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel/Indikator	r hitung	r table	Keterangan
Daya tanggap Karyawan (X1)				
1.	X1.1.1	0,859	0,230	Valid
2.	X1.1.2	0,693	0,230	Valid
3.	X1.2.1	0,831	0,230	Valid
4.	X1.2.2	0,644	0,230	Valid
5.	X1.3.1	0,716	0,230	Valid
6.	X1.3.2	0,817	0,230	Valid
Empati Karyawan (X2)				
1.	X2.1.1	0,653	0,230	Valid
2.	X2.1.2	0,752	0,230	Valid
3.	X2.2.1	0,570	0,230	Valid
4.	X2.2.2	0,617	0,230	Valid
5.	X2.3.1	0,609	0,230	Valid
6.	X2.3.2	0,703	0,230	Valid
Kehandalan Karyawan (X3)				
1.	X3.1.1	0,620	0,230	Valid
2.	X3.1.2	0,660	0,230	Valid
3.	X3.2.1	0,648	0,230	Valid
4.	X3.2.2	0,673	0,230	Valid
5.	X3.3.1	0,660	0,230	Valid
6.	X3.3.2	0,810	0,230	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)				
1.	Y1.1.1	0,736	0,259	Valid
2.	Y1.1.2	0,791	0,259	Valid
3.	Y1.2.1	0,690	0,259	Valid
4.	Y1.2.2	0,476	0,259	Valid
5.	Y1.3.1	0,569	0,259	Valid
6.	Y1.3.2	0,690	0,259	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa r hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reliabitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Alpha	Keterangan
Daya tanggap Karyawan	0,797	Reliabel
Empati Karyawan	0,777	Reliabel
Kehandalan Karyawan	0,782	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,781	Reliabel

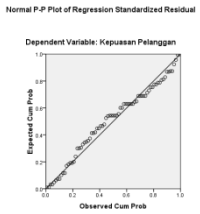
Sumber : data primer diolah, 2015.

Dari tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Analisa Data

1. Uji Asumi Klasik

Uji Normalitas Gambar 1



Grafik Normal P-P Plot
Sumber: Hasil olah SPSS (peneliti, 2015)

Hasil data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Oleh

karena itu dapat dinyatakan bahwa data dalam variabel-variabel ini berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Tabel 3
Hasil Uji Multikolonieritas

No	Variabel Bebas	Nilai Tolerance	Nilai VIF(%)	Keterangan
1	Daya tanggap Karyawan (X1)	0,185	5,416	Tidak multikolinier
2	Empati Karyawan (X2)	0.174	5,737	Tidak multikolinier
3	Kehandalan Karyawan (X3)	0.139	7,183	Tidak multikolinier

Sumber : data primer diolah, 2015.

Dari tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih dari 10 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Autokorelasi

Tabel 4

Hasil Uji Auto Korelasi

Model	Durbin-Watson	Tabel Durbin Watson
1	2,228	1,74

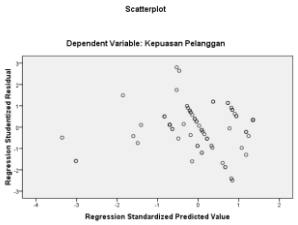
Sumber: data primer yang diolah, 2015

Hasil nilai Durbin Watson (dw) yang dihasilkan adalah 2,228 dengan nilai dU 1,73 sehingga 4-dU= 4-1,74= 2,26. Dapat disimpulkan nilai durbin watson (dw) terletak antara dU s/d 4-dU sehingga asumsi autokorelasi telah terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2



Hasil titik-titik tidak berbentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.745	1.099	
	Daya tanggap Karyawan	.183	.078	.220
	Empati Karyawan	.479	.092	.473
	Kehandalan Karyawan	.302	.113	.290

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil olah SPSS, Peneliti (2015)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

Y=0,745+0,183X1+0,479X2+0,302X3

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa:

1. Koefisien regresi dari semua variabel bebas menunjukkan angka positif. Hal ini berarti semua variabel bebas mempunyai hubungan yang positif terhadap variabel terikatnya.
2. Dari ketiga variabel diatas yang paling dominan berpengaruh adalah empati karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,479.

   Dari persamaan regresi tersebut di atas juga berarti:

1. Nilai a yaitu 0,745, Artinya apabila variabel daya tanggap karyawan, empati karyawan, dan kehandalan karyawan diasumsikan tidak memiliki pengaruh sama sekali (=0), maka variabel Y (kepuasan pelanggan) memiliki nilai sebesar 0,745.
2. Regresi X1 0,183, Besarnya koefisien variabel daya tanggap karyawan adalah sebesar 0,183, artinya bahwa setiap peningkatan variabel daya tanggap karyawan secara positif naik 1 (satuan) akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,183 bila variabel lainnya konstan.
3. Regresi X2 0,479, Besarnya koefisien variabel empati karyawan adalah sebesar 0,479, artinya bahwa setiap empati karyawan secara positif naik 1 (satuan) akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,479 bila variabel lainnya konstan.
4. Regresi X3 0,302, Besarnya koefisien variabel kehandalan karyawan adalah sebesar 0,302 artinya bahwa setiap peningkatan kehandalan karyawan secara positif naik 1 (satuan) akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,302 bila variabel lainnya konstan.

3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.950[a]	.902	.898	.94792	2.228

a. Predictors: (Constant), Kehandalan Karyawan, Empati Karyawan, Daya tanggap Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber:hasil olah SPSS, Peneliti (2015)

Nilai determinasi (R Square=0,898 yang berari 89%) menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh sebesar 89% terhadap variabel terikat dan sebesar 11% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Tabel 7

Hasil Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.745	1.099		.678	.500		
	Daya tanggap Karyawan	.183	.078	.220	2.359	.021	.159	6.281
	Empati Karyawan	.479	.092	.473	5.187	.000	.165	6.043
	Kehandalan Karyawan	.302	.113	.290	2.686	.009	.118	8.448

Sumber: data hasil olah SPSS, Peneliti (2015)

Dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai t hitung

Hipotesis	Pernyataan	Keterangan
H1:	Nilai signifikan variabel daya tanggap karyawan yaitu 0,021 < 0,05 yang berarti keanggapan karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.	Ha diterima Ho ditolak
H2:	Nilai signifikan variabel empati karyawan yaitu 0,000 < 0,05 yang berarti empati karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.	Ha diterima Ho ditolak
H3:	Nilai signifikan variabel kehandalan karyawan yaitu 0,009 < 0,05 yang berarti kehandalan karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.	Ha diterima Ho ditolak

Uji F (Simultan)

Tabel 8
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVAb

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	588.123	3	196.041	218.176	.000[a]
	Residual	63.797	71	.899		
	Total	651.920	74			

a. Predictors: (Constant), Kehandalan Karyawan, Empati Karyawan, Daya tanggap Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data hasil olah SPSS, Peneliti (2015)

Uji nilai signifikan yaitu 0,000<0,5 sehingga semua variabel independen/bebas (daya tanggap karyawan, empati karyawan, dan kehandalan karyawan) secara simultan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pembahasan

Pengaruh Konflik terhadap Prestasi Kerja

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan ketiga variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi daya tanggap karyawan, empati karyawan, dan kehandalan karyawan maka mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya.

1. **Pengaruh Daya tanggap karyawan terhadap kepuasan pelanggan**

   Hasil pengujian hipotesis (H1) telah membuktikan terdapat pengaruh antara daya tanggap karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,359 > 1,665 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,021 tersebut < 0,05, dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa daya tanggap karyawan berpengaruh positif terhadap

kepuasan pelanggan. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya (2011), hasil penelitian menunjukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan jasa (bukti fisik,keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan D&ISkin CentreDenpasar. Hasil penelitian empiris ini tidak sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Tjiptono, 2007:274-275), faktor utama yang menentukan kualitas jasa dalam menentukan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh daya tanggap seperti keluhan pelanggan, saran konsumen, membantu pelanggan. Daya tanggap akan memberikan kepuasan terhadap konsumen yang menggunakan jasa JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri. Pendapat tersebut tidak terbukti pada penelitian ini. Hal ini berarti faktor daya tanggap yang diukur melalui penanganan keluhan dari pelanggan, saran yang di berikan oleh karyawan kepada konsumen, serta kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan bukan faktor utama dalam mencapai kepuasan pelanggan JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.

2. Pengaruh empati karyawan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan terdapat pengaruh antara empatu karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 5187 > 1,665 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,000 tersebut < 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini Ha diterima dan Ho ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa empati karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel empati karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dibyantoro dan Neni Cesimariani (2012), yang menunjukan bahwa variabel empati memberikan pengaruh signifikan tehadap kepuasan konsumen CV Haspari Palembang. Temuan empiris penelitian ini mendukung pendapat Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Tjiptono, 2007:274-275), faktor utama yang menentukan kualitas jasa dalam menentukan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh eempati seperti kepedulian karyawan, jam pelayanan, kejelasan karyawan. empati akan memberikan kepuasan terhadap konsumen yang menggunakan jasa JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri. Pendapat tersebut terbukti pada penelitian ini bahwa penghubung dari keramahan, perhatian, dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memahami setiap kebutuhan dan keluhan diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen. Hari dan jam buka

tutup JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri yang sesuai dengan waktu konsumen, JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri buka setiap hari untuk memudahkan bagi konsumen yang datang dari luar kota atau yang memiliki kesibukan di hari-hari biasa. Kejelasan karyawan dalam memberikan layanan dan menyampaikan informasi kepada pelanggan JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri berperan dalam mencapai kepuasan pelanggan

3. **Pengaruh kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan**

Hasil pengujian hipotesis (H3) telah membuktikan terdapat pengaruh antara kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan didapat nilai t hitung sebesar 2,686 < 1,665 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,009 tersebut < 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini Ho diterima dan Ha ditolak, Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kehandalan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya (2011). Hasil penelitian menunjukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan jasa (bukti fisik,keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan D&ISkin Centre Denpasar. Temuan empiris penelitian ini mendukung pendapat Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Tjiptono, 2007:274-275), Faktor utama yang menentukan kualitas jasa dalam menentukan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keandalan seperti pemenuhan kebutuhan konsumen, prosedur pelayanan, informasi pelayanan. Keandalan akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang menggunakan jasa JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri. Pendapat tersebut terbukti pada penelitian ini bahwa penghubung dari pemenuhan kebutuhan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen, memberikan prosedur pelayanan seperti prosedur pembayaran dan prosedur melakukan proses garansi, serta kualitas informasi yang diberikan oleh karyawan tentang produk dan layanan dari JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri berperan dalam mencapai kepuasan pelanggan.

4. **Pengaruh daya tanggap, empati dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan**

Hasil pengujian hipotesis (H4) telah membuktikan terdapat pengaruh antara daya tanggap, empati dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai signifikan yaitu 0,000<0,5 sehingga semua variabel independen/bebas (daya tanggap karyawan, empati karyawan, dan kehandalan karyawan) secara simultan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap karyawan dengan kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara empati karyawan dengan kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri
3. Ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan karyawan dengan kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri
4. Ada pengaruh signifikan antara daya tanggap (X1), empati (X2), dan kehandalan karyawan dengan kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberi saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

   Hendaknya perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan lebih menitik beratkan pada daya tanggap, empati, dan kehandalan karyawan dalam perusahaan. Dilihat dari kuesioner yang telah diisi oleh karyawan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri tersebut diperoleh data bahwa karyawan memiliki tanggung jawab yang tinggi pada pekerjaan yang mereka laksanakan, sehingga dengan demikian dengan daya tanggap karyawan yang baik, empati, serta kehandalan karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang pengaruh daya tanggap, empati, dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di JJ Bilyard & Cafe Kota Kediri, agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

1. Adisaputro, Gunawan, 2010. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
2. Afandi Yusuf, M, 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galery Smartfren Jember*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
4. Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Progam SPSS*. Edisi3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
5. Ghozali, Imam, 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
6. Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

7. Hasan, Ali. 2013, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihani*. Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publising Service)
8. Husein Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta
9. Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
10. Aritonang, Lerbin R, 2005. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.
11. Lovelock, Christhoper H dan Wright, Lauren K, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks.
12. Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
13. Nasution, A.P.U, dan M. Nur. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
14. Cesimariani, Neni , 2012. ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang”,* Jurnal Ekonomi Vol. 2 No. 2 hal 113- 131
15. Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service), Yogyakarta.
16. Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
17. Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
18. Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
19. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
20. Supranto, J.2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*.Jakarta : PT.Rineka Cipta.
21. Tjiptono , Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta
22. Tjitono, Fandy . 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayu Media Publishing
23. Tjiptono, ,Fandy 2007, *Strategi Pemasaran. Edisi ke dua*, penerbit Andi, Yogyakarta.
24. *Tjiptono,Fandy,2009.Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta
25. Tjiptono,Fandy, 2008, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta
26. Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. Marketing Management : *Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
27. Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Pengantar Statistika*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. PT. Bumi Aksara. Jakarta
28. Zulhendri,Lalu,2009. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan naabah Share-e Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.