PENGARUH KUALITAS PRODUK, SALURAN DISTRIBUSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GENTENG DI DESA NGRANTI KECAMATAN BOYOLANGU KABUPATEN TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Program Studi Manajemen

OLEH:

YESI WULANDARI
NPM: 12.1.02.02.0214

FAKULTAS EKONOMI (FE)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2016

Skripsi oleh:

YESI WULANDARI

NPM : 12.1.02.02.0214

Judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, SALURAN DISTRIBUSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GENTENG DI DESA NGRANTI KECAMATAN BOYOLANGU KABUPATEN TULUNGAGUNNG

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian atau Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri

Tanggal : 14 Agustus 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Ema Nurzainul H. S.E., M.M.	**Ismayantika Dyah P. S.E., M.B.A**
NIDN. 0727127801	NIDN. 0706108902

ii

Skripsi oleh:

YESI WULANDARI
NPM : 12.1.02.02.0214

Judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, SALURAN DISTRIBUSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GENTENG DI DESA NGRANTI KECAMATAN BOYOLANGU KABUPATEN TULUNGAGUNNG

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian atau Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 14 Agustus 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. **Ketua : Ema Nurzainul H. S.E., M.M**
2. **Penguji I : Dr. Lilia Pasca Riani**
3. **Penguji II : Ismayantika Dyah P. S.E., M.B.A**

Mengetahui,
Dekan FE

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

iii

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama	: YESI WULANDARI
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/tgl. lahir	: Tulungagung / 26 Juli 1993
NPM	: 12.1.02.02.0214
Fak/Prodi.	: Fakultas Ekonomi/ S1 Manajemen

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 14 Agustus 2016
Yang Menyatakan

YESI WULANDARI
NPM: 12.1.02.02.0214

iv

PENGARUH KUALITAS PRODUK, SALURAN DISTRIBUSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GENTENG DI DESA NGRANTI KECAMATAN BOYOLANGU KABUPATEN TULUNGAGUNG

Yesi Wulandari
12.1.02.02.0214
Fakultas Ekonomi – Manajemen
Yesiwulan@yahoo.com
Ema Nurzainul H. S.E., M.M dan Ismayantika Dyah P. S.E., M.B.A.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penentu kesuksesan dari sebuah industri diantaranya adalah cara pengelolaan yang baik dari semua pihak yang nantinya perusahaan dapat berkembang menjadi lebik baik. Ada berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: kualitas produk, saluran distribusi yang dilakukan suatu industri atau dilaksanakan oleh pemimpin. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti (2) Pengaruh saluran distribusi terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti (3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui jumlahnya. Sampel terpilih sebanyak 86 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling.* Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda dan analisis hipotesis (uji t dan uji F) dengan *software SPSS for windows versi 20.*

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah: (1) Kualitas produk yang dilakukan oleh pemilik genteng di Desa Ngranti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Saluran distribusi yang dilakukan oleh pemilik genteng di Desa Ngranti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh pemilik genteng di Desa Ngranti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan yang di lakukan oleh pemilik genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : kualitas produk, saluran distribusi, kualitas pelayanan dan keepuasan konsumen

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan Industri pada bidang pembuatan genteng sangat ketat, sehingga banyak pengusaha bersaing untuk mempertahankan usahanya. Di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu sentral penghasil genteng terbesar di daerah tersebut. Sebagian besar penduduknya bekerja membuat genteng, karena usaha ini merupakan usaha turun temurun dan sangat menjanjikan sebab tanah di desa kami sangat cocok untuk usaha ini. Dikarenakan, pesanan genteng sangat banyak, untuk memenuhi kebutuhan konsumen maka perlu memperhatikan tingkat kualitas produk pada genteng tersebut agar dapat terus bersaing dengan industri pembuat genteng lainnya.

Dalam wawancara pendahuluan yang peneliti lakukan terhadap beberapa pembeli terungkap bahwa mereka yang membeli genteng di desa tersebut karena puas. Berikut adalah sedikit gambaran pelayanan dan kualitas genteng yang diterapkan oleh industri genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Menurut mereka kepuasan tersebut disebabkan oleh pelayanan yang sangat prima dan kualitas genteng yang sangat bagus, kuat, kokoh dan bertahan lama. Pada industri genteng Di Desa Ngranti pelayanannya ramah ,cekatan dan tanggap dalam melayani konsumennya. Selain itu industri genteng Desa Ngranti ini membuat genteng sesuai dengan pesanan para pelanggan agar pelanggan merasa puas dan senang. Harga yang ditawarkan juga relatif terjangkau sama dengan harga pasaran genteng lainnya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik membahas masalah peneliatian dengan judul **"Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung".**

B. Identifikasi Masalah

1. Pembeli yang merasa puas dan senang dalam membeli genteng.
2. Pelayanan yang sangat prima.
3. Kualitas genteng yang sangat bagus, kuat, kokoh dan bertahan lama.

4. Pelayanan yang ramah, cekatan, dan tanggap dalam melayani konsumennya.
5. Harga yang ditawarkan relatif terjangkau sama dengan harga pasaran.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka penulis membatasi masalah penelitian pada pengaruh kualitas produk, saluran distribusi, dan kualitas pelayanan pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung tahun 2016.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah saluran distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?

E. Tujuan Penelitian

1. Kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.
2. Saluran distribusi terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.
3. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.
4. Kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau pertimbangan bagi penelitian yang akan datang guna mengetahui pentingnya manajemen pemasaran dan pengaruh kepuasan konsumen bagi keberlangsungan suatu perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak akademik Penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Bagi instansi terkait Diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Genteng Di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

II. METODE

A. Identifikasi Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas produk (X_1), saluran distribusi (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3). Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen (Y)

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam persaingan usaha yang semakin ketat ini perusahaan dituntut untuk dapat terlibat langsung dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

b. Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sebagian besar konsumen semakin kritis dalam mengkonsumsi suatu produk.

c. Saluran distribusi adalah sekelompok perusahaan atau

perseorangan yang memiliki hak pemilikan atas produk atau membantu memindahkan hak pemilikan produk atau jasa ketika akan dipindah dari produsen ke konsumen.

d. Kualitas pelayanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas pelayanan yang mereka terima.

B. Teknik Pendekatan Penelitian

Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik data *Accidental sampling*. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka.

Menurut Arikunto (2010:247) penelitian korelasional (*correlational studies*) merupakan penelitian yang dimaksutkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Teknik tersebut digunakan oleh peneliti dengan tujuan mengetahui hubungan antara variabel kualitas produk, saluran distribusi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan yaitu dilaksanakan selama 4 bulan, dimulai pada bulan April 2016 – Juli 2016. Dalam kurun waktu kurang lebih empat bulan tersebut dipergunakan untuk berbagai kegiatan penelitian.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian genteng di Desa Ngranti. Berdasarkan kriteria yang dapat menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 86 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

F. Tehnik Analisis Data

Dalam penelitian ini alat analisa yang digunakan adalah uji validitas dan reliabititas. Untuk memenuhi syarat dalam menggunakan analisis ini ada beberapa pengujian asumsi yang harus dipenuhi, yang disebut dengan uji asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas,uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi.

III. HASIL PENELITIAN

A. Hasil Analisis Data dan Interprestasi

1. Uji Validitas

Berdasarkan tabel menunjukkan tingkat validitas yang digunakan cukup bagus. Nilai probabilitas semua item pernyataan kurang dari taraf signifikan yaitu sebesar 0,05. Dengan

demikian seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel menunjukkan tingkat reliabilitas cukup bagus. Nilai *Cronbach's Alpha* semua item pernyataan di atas lebih dari alpha kritis yaitu sebesar 0,6. Dengan demikian seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berdasarkan grafik *normal probability plot* dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan pola distribusi normal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk, saluran distribusi, dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0,10 dan lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai VIF masing-masing variabel kualitas produk, saluran distribusi, dan kualitas pelayanan sebesar 1,001; 1,183; dan 1,182 yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian dalam model ini tidak ada masalah multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak menunjukkan pola tertentu, tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model tersebut tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Berdasarkan uji autokorelasi dapat dilihat nilai DW diperoleh sebesar 1,751, sedangkan nilai DW tabelnya untuk tingkat *a* = 5% dengan n = 86 dan k=3. Nilai durbin watson (dw) yang dihasilkan adalah 1,751; nilai du (3,86) = 1,58 sehingga 4-du = 4-1,58 =2,48. Dapat disimpulkan nilai durbin watson (dw) terletak antara **du s/d 4-du atau 1,58 < 1,751 < 2,48**, sehingga asumsi autokorelasi telah terpenuhi.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi linier berganda Y = -0,123 + 0,401 X_1 + 0,488 X_2 + 0.239 X_3 + ε. Dari persamaan tersebut dapat di interprestasikan sebagai berikut :

1) a = Konstanta sebesar -0,123 : apabila kualitas produk (x1) saluran distribusi (x2) kualitas

palayanan (x3) diasumsikan tidak memiliki pengaruh sama sekali (=0) maka kepuasan konsumen adalah sebesar -0,123.

2) Koefisien X_1 = 0,401 : artinya apabila kualitas produk (x1) naik 1 (satu) satuan dan saluran distribusi (x2) serta kualitas pelayanan (x3) tetap maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,401 satuan.
3) Koefisien X_2 = 0,488 : artinya apabila saluran distribusi (x2) naik 1 (satu) satuan dan kualitas produk (x1) serta kualitas pelayanan (x3) tetap maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 0,488 satuan.
4) Koefisien X_3 = 0,239 : artinya apabila kualitas pelayanan (x3) naik 1 (satu) satuan dan saluran distribusi (x2) serta kualitas produk (x1) tetap maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 0,239

5. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk (X_1), saluran distribusi (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) secara individual terhadap kepuasan konsumen (Y).

1) Pengujian hipotesis 1
Untuk kualitas produk (X1) Nilai t hitung= 4,677 > t tabel = 1,663 atau nilai sig. = 0, 000 < 0,05 artinya kualitas produk (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap prestasi kepuasan konsumen (Y).
2) Pengujian hipotesis 2
Untuk saluran distribusi (X2) Nilai t hitung =5,832 > t tabel = 1,663 atau nilai sig. = 0, 000 < 0,05 artinya saluran distribusi (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap prestasi kepuasan konsumen(Y).
3) Pengujian hipotesis 3
Untuk kualitas pelayanan(X3) Nilai thitung = 3,886 > t tabel = 1,663 atau nilai sig. = 0, 000 < 0,05 artinya kualitas pelayanan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) .

6. Hasil Uji F (Secara Parsial)
Dari perhitungan di atas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 32,640 > F_{tabel} sebesar 2,711 atau nilai sig. sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara kebijakan kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

B. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

Produk diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan meningkatkan dan menjaga produk seperti kinerja dari produk yang handal, keistimewaan produk pada keunikan dan desain produk yang menarik maka diharapkan produk dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada industri genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

b. Pengaruh Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Konsumen

Saluran distribusi diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan mendistribusikan produk mereka ke pasar melalui perusahaan yang bekerja sama dengan perantara pemasaran, maka perantara penjualan ini dapat meningkatkan volume penjualan dan diharapkan saluran distribusi dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada industri genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, cepat, tanggap, tepat waktu dan ramah pada konsumen maka diharapkan kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada industri genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

d. Pengaruh Rekrutmen, Pelatihan, dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Pengaruh yang signifikan antara kebijakan kualitas produk, saluran distribusi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk, saluran distribusi dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian Genteng di Desa Ngranti Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kepuasan konsumen, artinya semakin baik kualitas produk genteng maka akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Saluran Distribusi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kepuasan konsumen, artinya semakin baik kualitas produk genteng maka akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kepuasan konsumen, artinya semakin baik kualitas produk genteng maka akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Secara simultan kualitas produk, saluran distribusi, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kepuasan konsumen, artinya semakin baik kualitas produk genteng maka akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

1. Disarankan kepada pengusaha untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, apabila pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi, maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang kualitas produk, saluran distribusi, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari.2010.*Statistika Deskriptif Plus.* Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta

Benyamin,Nolan.2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara

Ghozali, Imam. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP UNDIP : Semarang

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima).* Semarang: Universitas Diponerogo

Kottler. 2008. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara

Kottler. 2008. *Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. Jakarta : Bumi Aksara

Kottler. 2007. *Manajemen Pemasaran 2*. Jakarta : Bumi Aksara

Kottler. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Mandar Maju

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2010. *Priciples of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson

Laksana Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu

Sugiyono,2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono,2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandi.2008. *Pemasaran Jasa Lanjutan 2*. Jakarta : Bayumedia

Tjiptono, Fandi.2008. *Pemasaran Jasa Lanjutan*. Jakarta : Bayumedia

Tjiptono Fandi, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi III. Yogyakarta: CV Andi Offset

Walters, Glenn D. 2006. *Lifestyle theory: Past, Present, Future.* New York: Nova Publishers

Wahyu Nur Putri, Crisna, 2013. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan DanKualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNP Kediri*. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Yuga Pemuja, Nofian 2012. *Analisis Kualitas Produk, Bauran Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Marchandise*. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Jayadi, Rohmat 2013. *Pengaruh Saluran Distribusi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Kripik Tempe Abadi Malang*. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Samsudin, 2013. *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Minie Caffe di Kota Kediri)*. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Eka Pradana, Yonas 2014. *Analisis Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kosumen (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambel Cabang Kediri).* Skripsi. Universitas Nusanta