JURNAL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELAKUKAN SERVICE PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR AHASS TANJUNGTANI PRAMBON NGANJUK

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION DO SERVICE AT MOTORCYCLE WORKSHOP AHASS TANJUNGTANI PRAMBON NGANJUK

Oleh:

ERDHA ERVINNA PUTRI NINGRUM

13.1.02.02.0198

Dibimbing oleh :

1. **Dr. SUBAGYO, M.M.**
2. **SIGIT RATNANTO, S.T., M.M.**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: ERDHA ERVINNA PUTRI NINGRUM
NPM	: 13.1.02.02.0198
Telepun/HP	: 085785386040
Alamat Surel (Email)	: erdhaervinna@gmail.com
Judul Artikel	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELAKUKAN SERVICE PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR AHASS TANJUNGTANI PRAMBON NGANJUK
Fakultas – Program Studi	: EKONOMI - MANAJEMEN
Nama Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
Alamat Perguruan Tinggi	: Jl. KH. ACHMAD DAHLAN 76 KEDIRI

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis**)** dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 02 Agustus 2017
Pembimbing I	**Pembimbing II**	**Penulis,**
Dr. Subagyo, M.M. **NIDN : 0717066601**	**Sigit Ratnanto, S.T., M.M.** **NIDN : 0706067004**	**Erdha Ervinna Putri Ningrum** **NPM : 13.1.02.02.0198**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELAKUKAN SERVICE PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR AHASS TANJUNGTANI PRAMBON NGANJUK

ERDHA ERVINNA PUTRI NINGRUM
13.1.02.02.0198
EKONOMI - MANAJEMEN
erdhaervinna@gmail.com
Dr. Subagyo, M.M. dan Sigit Ratnanto, S.T., M.M.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya kepuasan pelanggan pada bengkel sepeda motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk. Hal ini disebabkan oleh masalah yang ada dalam penelitian, seperti bukti fisik seperti ruang tunggu yang kurang memadai karena lokasinya yang sangat minimalis serta banyaknya pelanggan yang berdatangan dan hanya ditempatkan pada satu tempat di depan area *service*, sehingga membuat para konsumen merasa tidak nyaman. Kehandalan seperti layanan yang sudah dijanjikan kurang sesuai dengan harapan pelanggan. Ketanggapan seperti kurang cepatnya respon dari karyawan bengkel dalam menangani keluhan pelanggan saat menservice motor. Jaminan seperti kepercayaan pelanggan pada Bengkel Honda AHASS dan empati seperti perlakuan pada kebutuhan konsumen-konsumen yang kurang tanggap. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa service pada bengkel sepeda motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik penelitian analisis kausal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dan sampel yang digunakan sebanyak 75 responden yang menggunakan jasa service pada bengkel sepeda motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah memberikan kuesioner/angket secara langsung kepada responden dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan *software SPSS for windows versi 23.*

Kesimpulan dari penelitian ini adalah : Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon. Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon.

KATA KUNCI : Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan

I. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007:2).

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007:2).

Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspel teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga amat subyektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian (Assegaff, 2009:174).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Atmawati dan Wahyuddin, 2007:3).

Bukti fisik merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Kehandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten,

kecepatan dalam pelayanan). Ketanggapan merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulakan kepercayaan dan keyakinan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan. Empati adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan (Assegaff, 2009:173).

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa adalah Bengkel Honda AHASS Rizky Motor. Bengkel resmi sepeda motor Honda yang berlokasi di desa Tanjungtani Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk. Seperti halnya bengkel-bengkel AHASS lainnya, Bengkel Honda AHASS Rizky Motor ini juga memberikan pelayanan purna jual bagi pengguna sepeda motor Honda serta menyediakan jasa service dan perbaikan sepeda motor dan menjual segala *sparepart* sepeda motor dan aksesorisnya.

Dari uraian tersebut di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Melakukan Service pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk"**.

Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa service pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk?
2. Apakah kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa service pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk?
3. Apakah ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa service pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk?
4. Apakah jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa service pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk?
5. Apakah empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa service pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk?

6. Apakah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa service pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk?

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *service* pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.

Kajian Teori

Menurut Kotler (2014:150) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Nasution (2004:47) mendefinisikan bukti fisik (*tangibles*) merupakan perkenaan dengan daya Tarik fasilitas, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:198) Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Menurut Tjiptono (2006:70) keandalan merupakan keinginan para staff untuk menbantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003:93) jaminan adalah pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

Menurut Tjiptono (2006:70) empati merupakan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

II. METODE

A. Pendekatan dan Teknik Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2016:23), pendekatan kuantitatif, yaitu upaya untuk memecahkan masalah penelitian dengan menggunakan perhitungan dan rumus-rumus.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kausal. Menurut Sugiyono (2015:37), analisis kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan dari analisis kausal ini adalah untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui mana yang menjadi variabel

yang mempengaruhi dan mana yang menjadi variabel tidak mempengaruhi.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan proses penelitian ini memerlukan waktu 4 bulan, terhitung bulan April – Juli 2017.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan bengkel sepeda motor AHASS yang beralamatkan di Desa Tanjungtani Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2016:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh pelanggan bengkel sepeda motor AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.

2. Sampel

Menurut Darmawan (2009:90), penentuan jumlah sampel memegang peranan penting dalam hal estimasi dan interpretasi hasil, maka ukuran sampel yang ideal dan representative adalah tergantung pada jumlah variabel bebas dikalikan 15 sampai dengan 20. Dengan demikian sampel minimal untuk penelitian ini yang memiliki variabel bebas sebanyak 5 adalah 5 x 15 = 75 orang. Untuk mendapatkan estimasi dan interpretasi yang baik dari penelitian ini maka sampel yang diteliti ditetapkan sebanyak 75 responden.

3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono, (2016:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, sampel diambil dengan metode *nonprobability sampling*, dimana tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *accidental sampling*.

Menurut Sugiyono (2016:67) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang

kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

D. Instrumen Penelitian

1. Pengembangan Instrumen

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini diperlukan instrument berupa kuesioner. Menurut Sugiyono, (2016:198) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data variabel yang teliti secara tepat (Suharsimi, 2010:211).

Teknik dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas akan dijelaskan sebagai berikut :

a) Jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka item pertanyaan dalam angka berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid).
b) Jika r hitung < r tabel, maka item pertanyaan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid).
c) Jika r hitung > r tabel tetapi bertanda negatif, maka H0 akan tetap ditolak dan H1 diterima.

3. Uji Reliabilitas Instrumen

Menurut Ghozali (2013:48), "uji reabilitas" adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang mempunyai indikator dari variabel". Suatu kuisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas delakukan dengan menggunakan teknik *alpha Cronbach* yang menggunakan progam SPSS 23.0.

Kriteria pengujian adalah jika nilai *cronbach'salpha* lebih dari 0,60 ($\alpha > 0.60$).

III. HASIL DAN KESIMPULAN

1. Pengaruh Bukti fisik terhadap Kepuasan pelanggan

Bukti fisik (*tangibles*) adalah daya Tarik fasilitas, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan

karyawan. Indikator dari bukti fisik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penampilan, kenyamanan dan kemudahan proses.

Bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Rizky Motor Tanjungtani Prambon Nganjuk. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabel bukti fisik adalah 0,000 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari α = 0.05, sehingga hipotesis H_a diterima.

2. **Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan pelanggan**

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator dari kehandalan yang digunakan dalam penelitian ini adalah ketetapan waktu, kemampuan dan keahlian.

Kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Rizky Motor Tanjungtani Prambon Nganjuk. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabel kehandalan adalah 0,029 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari α = 0.05, sehingga hipotesis H_a diterima.

3. **Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan pelanggan**

Ketanggapan adalah keinginan para staff untuk menbantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikator dari ketanggapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan cepat, pelayanan tepat dan pelayanan cermat.

Ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Rizky Motor Tanjungtani Prambon. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabel umpan balik adalah 0,010 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari α = 0.05, sehingga hipotesis H_a diterima.

4. **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan pelanggan**

Jaminan adalah pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan. Indikator dari jaminan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jaminan tepat waktu, jaminan biaya dan jaminan legalitas.

Jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Rizky Motor Tanjungtani Prambon. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabel umpan balik adalah 0,0208 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari α = 0.05, sehingga hipotesis H_a diterima.

5. **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan pelanggan**

Empati adalah kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen. Indikator dari empati yang digunakan dalam penelitian ini adalah ramah, sopan santun dan mengahargai.

Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Rizky Motor Tanjungtani Prambon. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabel umpan balik adalah 0,037 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari α = 0.05, sehingga hipotesis H_a diterima.

6. **Pengaruh Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan pelanggan**

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa secara simultan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel 4.15, diperoleh nilai signifikan Uji F sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0,05 atau 5%. H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai koefisien determinasi *Adjusted* R^2 sebesar 0,608 yang berarti bahwa 60,8% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen. Dari persentase yang tergolong tinggi tersebut, menunjukkan bahwa masih terdapat variabel lain yang dapat menjelaskan kepuasan pelanggan, tetapi tidak dimasukkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 39,2%.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

a. Bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.

b. Kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.
c. Ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.
d. Jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.
e. Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.
f. Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Tanjungtani Prambon Nganjuk.

2. Saran

a. Bagi Perusahaan

Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka pihak pimpinan atau pemilik AHASS Rizky Motor Tanjungtani Prambon Nganjuk harus mempertahankan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang telah berjalan dan bahkan ditingkatkan lagi menjadi lebih baik.

b. Kepada Peneliti Selanjutnya

Bagi para peneliti selanjutnya, mengingat masih ada pengaruh dari variabel lain di luar variabel yang ada dalam penelitian ini yakni sebesar 39,2%, maka hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan memasukkan variabel lain selain yang sudah dimasukkan dalam penelitian ini seperti : kualitas produk, *marketing mix*, atmosfer dan lokasi.

V. DAFTAR PUSTAKA

A Muwafik Saleh . 2010 .“ *Manajemen Pelayanan* “. Pustaka Pelajar, Jakarta

Andika. 2015. *Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Madani Skincare Kediri*. Kediri.

Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Aryani, Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu

Administrasi dan Organisasi, Mei – Agustus 2010. Vol. 17. No. 2.

Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang.

Asep Hermawan. 2009. *Penelitian Bisnis*. Jakarta : PT. Grasindo

Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.

Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (*3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.

Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3).* Yogyakarta. Andi.

Ferdinan. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Salemba Empat. Jakarta.

Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.-----. 2012. Principle Of Marketing, 14thedition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.-----. 2012. Marketing Management, 14thedition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.

Kotler, Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* 2. Edisi keduabelas. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia

Prasetio. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang.* Jurnal manajemen.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

Saidani dan Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Runc Market.* Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol. 3. No. 1. 2012.

Sugiyono, Dr., Prof., 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D,* Alfabeta, Bandung.

Wulansari. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AHASS MPM Motor Kediri*. Kediri.