

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PUTRA UTAMA FUTSAL SUKOHARJO
(Studi Kasus Pada Pelanggan Putra Utama Futsal Di Sukoharjo)**

Darmawan Waskito¹⁾, Eny Kustiyah²⁾, Sri Hartono³⁾

¹Mahasiswa Manajemen fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta
E-mail: darmawanwaskito7@gmail.com

²Dosen Manajemen fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta
E-mail: kustiyah_uniba@yahoo.co.id

³Dosen Manajemen fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta
E-mail: hartonosri61@gmail.com

Abstract *This study aims to analyze the simultaneous influence of service quality at PUMA futsal sukoharjo on customer satisfaction. This study uses a quantitative approach, descriptive type. the population in this study were 100 respondents. The sampling technique used was random sampling technique. data collection using a questionnaire. The data analysis technique used is statistical analysis, namely multiple linear regression, simultaneous significant test (F test), Partial significant test (t test) and the coefficient of determination. The results showed that 96.04 = rounded up to 100 people. The results of the study that can be seen from F are 2.817 and the significance is less than 5%, namely 0.020, These results prove that the higher the responsiveness, assurance, direct evidence, concern, and reliability, the customer satisfaction at PUMA Futsal Sukoharjo has increased significantly. Based on the results of the t-test analysis, the results are 0.148, the regression coefficient has a positive value of 0.017 and the significance is more than 5%, namely 0.882. This means that if the responsiveness is not high, then customer satisfaction at PUMA Futsal will decrease.*

Keywords : *Service Quality Analysis, customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia saat ini sudah berkembang sangat pesat, yang menciptakan suatu persaingan yang sangat ketat. Hal ini yang menuntut produsen untuk lebih peka, kritis, kreatif terhadap perubahan, baik politik, sosial budaya dan ekonomi (Tjiptono, 2008).

Dalam persaingan pelayanan jasa, Putra Utama dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas terhadap kepuasan pelanggan. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan jasa. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. PUMA merupakan penyedia jasa sewa lapangan futsal yang berada di sukoharjo.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk dapat mengajukan penelitian dengan judul “Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Putra Utama Futsal Sukoharjo”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan PUMA Futsal Sukoharjo terhadap kepuasan pelanggan.
2. Apakah ada pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) pelayanan PUMA Futsal Sukoharjoterhadap kepuasan pelanggan.
3. Apakah ada pengaruh *Assurance* (jaminan) pelayanan PUMA Futsal Sukoharjo terhadap kepuasan pelanggan.
4. Apakah ada pengaruh *Tangibles* (bukti langsung) pelayanan PUMA Futsal Sukoharjo terhadap kepuasan pelanggan.
5. Apakah ada pengaruh *Emphaty* (kepedulian) pelayanan PUMA Futsal Sukoharjo terhadap kepuasan pelanggan.
6. Apakah ada pengaruh *Reliability* (kehandalan/tahan uji) pelayanan PUMA Futsal Sukoharjo terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisa pengaruh secara simultan kualitas pelayanan PUMA Futsal Sukoharjo terhadap kepuasan pelanggan
2. Mengetahui pengaruh faktor Responsiveness terhadap kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui pengaruh faktor Assurance terhadap kepuasan pelanggan.
4. Mengetahui pengaruh faktor Tangibles terhadap kepuasan pelanggan.
5. Mengetahui pengaruh faktor Emphaty terhadap kepuasan pelanggan.
6. Mengetahui pengaruh faktor Reliability terhadap kepuasan pelanggan.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Pelanggan

Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi sesuatu standart kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi performansi pemberi jasa tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan.

Secara garis besarnya terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal. Ketiga jenis pelanggan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pelanggan Internal
Orang orang atau pengguna produk yang berada didalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.
2. Pelanggan Perantara
Setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai.
3. Pelanggan Eksternal
Setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis.

Menurut (Parasuraman, 1985) yang memperkenalkan konsep service (SERVQUAL) secara ringkas menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan pelanggan pada tahap pra pembelian, proses penyediaan kualitas yang diterima dan kualitas output yang diterima. (Parasuraman, 1985)

Penelitian lanjutan yang dilakukan oleh Parasuraman et al. menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara umum dapat dibentuk oleh lima dimensi yaitu :

1. *Tangible* merupakan dimensi pelayanan yang menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik.
2. *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan secara akurat
3. *Responsiveness* yaitu dimensi kualitas pelayanan yang menitik beratkan pada kemampuan untuk menghargai kepercayaan dan kerahasiaan.
4. *Assurance* merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan
5. *Empathy* merupakan aspek yang menekankan pelayanan pelanggan sebagai seorang individu.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat di rumuskan hipotesis (Ha):

1. Ada pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo
2. Ada pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo
3. Ada pengaruh *Tangibles* (bukti langsung), terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo
4. Ada pengaruh *Emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo
5. Ada pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo
6. Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti langsung), *Emphaty* (kepedulian), dan *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan sumber data penelitian adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel dengan random sampling yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel. Metode analisis data yang digunakan antara lain : analisis regresi linear berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini juga menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov-Test*. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar- zed Residual
	N	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.86866213
	Absolute	.051
Most Extreme Differences	Positive	.031
	Negative	-.051
	Kolmogorov-Smirnov Z	.513
Asymp. Sig. (2-tailed)		.955

Sumber : Data primer tahun 2019

Hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov-Test* menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 ($0,955 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi untuk model dalam penelitian ini memiliki sebaran data yang normal.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam regresi dapat dilihat dari besarnya *tolerance* dan lawannya. Jika *tolerance value* $>0,10$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolonieritas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

1. *Coefficients^a*

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
(Constant)		
Daya	.920	1.088
Tanggap	.896	1.116
Bukti	.732	1.367
Langsung	.940	1.064
Kepedulian	.780	1.281

Sumber : Data primer tahun 2019

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh model regresi pada penelitian ini tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas, dalam penelitian ini menggunakan gambar *scatterplot* hasil olah SPSS *Statistics 17* dan uji *Glejser*. Ada tidaknya heteroskedastisitas diketahui dengan melihat signifikannya terhadap derajat kepercayaan 5%. Hasil uji heteroskedastisitas dengan gambar *scatterplot* dapat ditunjukkan dalam gambar berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	<i>Sig.</i>
(Constant)	.962
1	
Daya	.186
Tanggap	
Jaminan	.711
Bukti	.089
Langsung	
Kepedulian	.909
Kehandalan	.071

Dependent Variable: RES2

Sumber : Data primer tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dinyatakan model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, Kepedulian, dan Kehandalan terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal Sukoharjo.

Tabel 4
Analisis Regresi Linier Berganda
^{1.} *Coefficients^a*

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>
1 (Constant)	10.614	3.381
Daya	.016	.113
Tanggap		
Jaminan	.066	.114
Bukti	.098	.117
Langsung		
Kepedulian	.034	.045
Kehandalan	.261	.111

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Primer tahun 2019

Berdasarkan hasil di atas dapat dirumuskan model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 10.614 + 0,016X_D + 0,066X_J + 0,098X_B + 0,034X_E + 0,261X_K + e$$

- a. Nilai konstanta (Y) sebesar 10.614 artinya apabila variabel independen yaitu Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, Kepedulian, dan Kehandalan nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan pelanggan(Y) akan berada pada angka 10.614.
- b. Koefisien variabel Daya Tanggap (b_1) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,016. Hal ini berarti bahwa jika Daya Tanggap meningkat, sementara variabel Jaminan, Bukti Langsung, Kepedulian, dan Kehandalan tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,016.
- c. Koefisien variabel Jaminan (b_2) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,066. Hal ini berarti bahwa jika Jaminan meningkat, sementara variabel Daya Tanggap, Bukti Langsung, Kepedulian, dan Kehandalan tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,066.
- d. Koefisien variabel Bukti Langsung(b_3) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,098. Hal ini berarti bahwa jika Bukti Langsung meningkat, sementara variabel Daya Tanggap, Jaminan, Kepedulian, dan Kehandalan tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,098.
- e. Koefisien variabel Kepedulian(b_4) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,034. Hal ini berarti bahwa jika Kepedulian meningkat, sementara variabel Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, dan Kehandalan tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,034.
- f. Koefisien variabel Kehandalan(b_5) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,261. Hal ini berarti bahwa jika Kehandalanmeningkat, sementara variabel Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, dan Kepedulian tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,261.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, Kepedulian, dan Kehandalan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo. Hasil uji F dapat dilihat dari hasil *output* analisis data sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji F
ANOVA^b

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	51.142	5	10.228	2.781	.022 ^a
<i>Residual</i>	345.698	94	3.678		
<i>Total</i>	396.840	99			

Sumber : Data primer tahun 2019

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan ada pengaruh yang signifikansi antara daya tanggap, asuransi, bukti langsung, empati, dan kehandalan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal Sukoharjo.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen memiliki daya pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat dari hasil analisis data sebagaiberikut:

Tabel 7
Hasil Uji t

<i>Coefficients</i>			
<i>Model</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	3.139	.002
	DayaTanggap	.145	.885
	Jaminan	.581	.563
	Bukti Langsung	.844	.401
	Kepedulian	.757	.451
	Kehandalan	2.347	.021

Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh variabel daya tanggap (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagaiberikut:

1) Menentukan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif:

$H_0 : \beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikansi daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal Sukoharjo.

$H_a : \beta \neq 0$, ada pengaruh yang signifikansi daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal Sukoharjo.

2) Tingkat signifikansi (0.05)

$$= (\alpha/2 ; n - k)$$

$$= (0,05/2 ; 100 - 6)$$

$$= (0,025 ; 94)$$

$$= 1,985$$

3) Kriteria Pengujian

$$H_0 \text{ diterima jika } -1,985 \leq t_{\text{hitung}} \leq 1,985$$

$$H_0 \text{ ditolak jika } t_{\text{hitung}} \leq -1,985 \text{ atau } t_{\text{hitung}} \geq 1,985$$

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil koefisien determinasi atau R^2 dapat dilihat dari hasil *output* analisis data sebagai berikut:

Tabel 8
 Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.359 ^a	.129	.083	1.918

Sumber : Data primer tahun 2019

Berdasarkan hasil analisis di atas maka diperoleh nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0,083 atau 8,3%. Artinya determinasi atau sumbangan variabel daya tanggap, Jaminan, bukti langsung, Kepedulian, dan kehandalan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal Sukoharjo sebesar 8,3%. Sisanya sebesar 91,7% dipengaruhi oleh variabel lain seperti harga, promosi, produk dan lain-lain.

3.2. Pembahasan

1. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa daya tanggap, Jaminan, bukti langsung, Kepedulian, dan kehandalan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan di PUMA Futsal Sukoharjo. Hal ini didasarkan pada hasil penelitian yang dapat dilihat dari Fhitung sebesar 2,817 dan signifikansinya kurang dari 5% yaitu 0,020.
2. Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh hasil bahwa Daya Tanggap secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal. Hal ini didasarkan pada hasil thitung yaitu sebesar 0,148, koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,017 dan signifikansinya lebih dari 5% yaitu 0,882.
3. Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh hasil bahwa Jaminan secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal. Hal ini didasarkan pada hasil thitung yaitu sebesar 0,787, koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,089 dan signifikansinya kurang dari 5% yaitu 0,433.
4. Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh hasil bahwa bukti langsung secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal. Hal ini didasarkan pada hasil thitung yaitu sebesar 0,791, koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,093 dan signifikansinya kurang dari 5% yaitu 0,431.
5. Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh hasil bahwa Kepedulian secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal. Hal ini didasarkan pada hasil thitung yaitu sebesar 0,658, koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,030 dan signifikansinya kurang dari 5% yaitu 0,512.
6. Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh hasil bahwa kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PUMA Futsal. Hal ini didasarkan pada hasil thitung yaitu sebesar 2,351, koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,261 dan signifikansinya kurang dari 5% yaitu 0,021.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji F menunjukkan ada pengaruh simultan dan signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, Kepedulian dan Keandalan pada kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo.
2. Hasil uji t menunjukkan:
 - a. Daya Tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo.
 - b. Jaminan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo.
 - c. Bukti Langsung berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo.
 - d. Kepedulian berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo.
 - e. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PUMA Futsal Sukoharjo.
3. Hasil analisis regresi linier berganda:
 - a. Nilai konstanta (Y) sebesar 10.614
 - b. Koefisien variabel Daya Tanggap (b_1) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,016.
 - c. Koefisien variabel Jaminan (b_2) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,066.
 - d. Koefisien variabel Bukti Langsung (b_3) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,098.
 - e. Koefisien variabel Kepedulian (b_4) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,034.
 - f. Koefisien variabel Keandalan (b_5) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,261.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam penelitian ini penulis memberikan saran-saran yang bermanfaat antara lain:

1. Daya tanggap dari PUMA Futsal Sukoharjo sudah baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam mengatasi permasalahan pelanggan.
2. Jaminan yang diberikan PUMA Futsal Sukoharjo sudah baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti melakukan proses transaksi pembayaran dengan aman dan akurat.
3. Bukti Langsung dari PUMA Futsal Sukoharjo harus tetap dipertahankan dan bahkan ditingkatkan baik dari fasilitas yang diberikan, dan sarana informasi.
4. Kepedulian yang diberikan PUMA Futsal Sukoharjo sudah baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti perhatian mendalam, bersikap ramah, sopan santu, dan murah senyum kepada pelanggan
5. PUMA Futsal Sukoharjo harus tetap meningkatkan keandalannya untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan, serta metode

pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2008). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Chandra, T. F. (2002). *Manajemen Jasa, Edisis Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Dharmayanti. (2006). Pengaruh Service Perfomance, Kepuasan, Trust. *Vol.5 No.1*, 53-80.
- Elsa Triandhani Putri, H. P. (2017). Kinerja Badan Jaminan Sosial dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ilmu AKuntansi Vol. 1 No. 1* .
- Freddy, R. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. d. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid1 Edisis 8*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lehman. (1994). Customer Satisfation, Market Share, and Profitability :Finding From Sweden. *Journal of MArketingVol. 58*, 53-66.
- Lupioyadi, R. (2001). *Buku Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Maryam. (2012). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Trans Info Medika.
- Parasuraman. (1985). copceptual model of service quality and its implications for future research. *jurnal of marketing vol.49*, 41-50.
- Pawenanang. (2011). Kualitas Bakteriologis Air Sumur Gali. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol.7 No.1*, 63-72.
- Puspita Tunjung Asri, E. G. (2016). Analisis Pengaruh Bukti Langsaung Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Kepedulian terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Management Vol. 2, No.2* .
- Stanton, W. J. (2008). *Prinsip-PrinsipPemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Suhartanto, K. d. (2000). Loyalitas Pelanggan dalam Industri Perhotelan. *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan KontemporerVol.12*, 346-351.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.