



PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**Widodo Ismanto¹⁾, Widyo Winarso²⁾, Gandhi Sutjahjo³⁾**

Email: widyo.winarso@gmail.com (correspondent author)

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia¹⁾Program Studi Doktor Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia²⁾Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Batam, Batam, Indonesia³⁾

Info ArtikelDiserahkan Nop 2022
Diterima Des 2022
Diterbitkan Des 2022**Kata Kunci:**
Kualitas Pelayanan,
Pembayaran,
Rekening Listrik,
PLN Batam**Keywords:**
*Quality of Service,
Payment, Electricity
Account, PLN Batam***Abstrak**

Pada era globalisasi menuntut organisasi untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Begitu pula dengan perusahaan b'right PLN Batam, harus bisa membuat inovasi baru, apalagi b'right PLN Batam bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya. Industri di Batam semakin berkembang, sehingga membutuhkan tenaga listrik yang lebih banyak, oleh karena itu diperlukan adanya peningkatan inovasi untuk menarik pelanggan baru dan memperluas hubungan pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggan merupakan salah satu usaha strategi pokok yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mencapai keberhasilan tujuan usaha. Pelayanan yang mengacu kepada kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama b'right PLN Batam dalam pemberian pelayanan.

Abstract

In the era of globalization, organizations are required to continuously improve services professionally in accordance with their fields. Given the large role of innovation for every public and private organization in the global era it has an impact on every service provided to the community, so that it can influence and improve service quality. Likewise with the b'right PLN Batam company, it must be able to make new innovations, moreover b'right PLN Batam is tasked with providing electricity for the public interest whose needs increase every year. Industry in Batam is growing, so that it requires more electricity, therefore there is a need for increased innovation to attract new customers and expand customer relationships. To meet customer satisfaction there needs to be an improvement in service quality. Providing good and quality service to customers is one of the main business strategies that can be used by every company to achieve the success of its business goals. Service that refers to customer satisfaction is the main goal of b'right PLN Batam in providing services.

Alamat Korespondensi:

Gedung Program Pascasarjana

Universitas Riau Kepulauan

E-mail: jurnal.mob@gmail.com

PENDAHULUAN

Hadirnya energi listrik kedalam kehidupan manusia merupakan salah satu hal penting yang mendukung pesatnya perkembangan kemajuan kehidupan didunia sekarang ini. Hampir setiap aktifitas yang dilakuakn setiap hari membutuhkan energy listrik. Pengguna energi listrik merupakan unsur penting yang menunjang berbagai kegiatan dalam kehidupan masyarakat, baik itu untuk industri, rumah tangga, pendidikan, tranformasi, penerangan dan komunikasi.

Salah satu dari sekian banyak indikator pembangunan manusia adalah pemakaian listrik perkapita. Makin tinggi pemakaian listrik perkapita suatu Negara makin tinggi pula indeks pembangunan manusia. Besarnya pemakaian listrik perkapita dapat menjadi ukuran tingkat kesejahteraan manusia dalam masyarakat. Dengan menggunakan banyak listrik maka masyarakat dapat lebih produktif dalam mengolah sumberdaya menjadi barang yang bernilai tambah.

Pertumbuhan permintaan akan listrik membuat b'right PLN Batam membangun proyek insfrastruktur ketenagalistrikan, ini merupakan salah satu wujud komitmen b'right PLN Batam untuk menjaga ketersediaan dan keberlangsungan pasokan listrik yang andal serta untuk memenuhi kebutuhan listrik di Batam yang terus meningkat setiap tahunnya, termasuk mendukung pertumbuhan ekonomi, bisnis dan industry sehingga Batam sebagai Kota Industri semakin menarik investor untuk mengembangkan usahanya di Batam.

Dalam meningkatkan pelayanan b'right PLN Batam dengan beberapa kali kebijakan telah berupaya memperbaiki sistem pembayaran rekening listrik pelanggan mulai dari manual (*of-line*) kemudian menggunakan system yang dikenal dengan SOPP (*Semi on-line Payment Point*). Sistem SOPP mempunyai delay waktu dalam proses rekonsiliasi data dan dana.

Salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat adalah *Payment Point Online Bank* (PPOB). *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah suatu loket penerimaan (*Payment point*) pembayaran tagihan listrik dari pelanggan b'right PLN Batam yang langsung online dengan Bank. *Payment Point Online Bank* (PPOB) mulai efektif difungsikan melayani pelanggan sejak bulan Mei 2009 hingga sekarang. Maksud dan tujuan dibuka pelayanan ini adalah perubahan pola proses bisnis b'right PLN Batam agar efisien, tetapi mengedepankan kemudahan bagi pelanggan serta persaingan yang sehat diantara penyedia jasa pembayaran rekening listrik. Diharapkan dengan adanya sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini, pelanggan mudah membayar listrik, biar dimana saja, kapan saja dan cara apa saja. Disamping itu, bisa memanfaatkan *Payment Point Online Bank* (PPOB) tidak hanya untuk membayar listrik, juga pembayaran lain, sperti cicilan motor, PBB, PDAM, Telkom, cicilan KPR dan lain-lain ((PLN,2010)

Salah satu unsur yang menyangkut kepuasan pelanggan pada b'right PLN Batam adalah dalam hal kemudahan untuk melakukan pembayaran. Dalam pendapat konsumen atau masyarakat, semakin banyak disediakan loket pembayaran dan bank mitra, maka akan semakin baik pelayanannya, karena masyarakat akan jauh lebih mudah dan cepat apabila loket pembayaran ada diwilayah pelanggan. Ada beberapa loket pembayaran di Batam sebagai berikut:

- a. Loket pembayaran b'right PLN Batam Area Pelayanan Batam Centre.
- b. Loket pembayaran b'right PLN Batam Area Pelayanan Nagoya
- c. Loket pembayaran b'right PLN Batam Area Pelayanan Tiban
- d. Loket pembayaran b'right PLN Batam Area Pelayanan Batu Aji

Disamping menyediakan loket-loket yang ada di Area Pelayanan tersebut diatas, b'right PLN Batam juga mengadakan pelayanan pembayaran melalui PPOB secara online. PPOB (*Payment Point On-line Bank*) adalah mekanisme pembayaran rekening listrik b'right PLN Batam yang bekerjasama dengan pihak perbankan terkoneksi secara on-line real time dan akurasi data yang sangat akurat.

Dengan adanya PPOB yang menggunakan jasa Bank sebagai lembaga keuangan, lembaga switching sebagai gateway lalu lintas data, plus data centre b'right PLN Batam sebagai penyedia data serta *Delivery Channel* (ATM, Teller, Autodebet, Internet Banking, dll), alur data dan dana semakin cepat akurat dan memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran tagihan dimana saja.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa. Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh bright PLN Batam kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD R1 No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu b'right PLN Batam memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Populasi

Dalam penelitian ini jumlah pelanggan b'right PLN Batam pada tahun 2015 adalah 254.602 pelanggan dan populasi dalam penelitian untuk segmen rumah tangga Area Pelayanan Batam Centre sebanyak 59.286 pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi, maka sampel yang diambil dari populasi harus betul- betul *representative* (mewakili).

Sampel

Penggunaan teknik yang dipilih adalah Teknik sampling Aksidental karena pelanggan Rumah Tangga b'right PLN Batam Area Pelayanan Batam Centre berjumlah 59.286 pelanggan, sangat sulit untuk diidentifikasi satu persatu dan membutuhkan waktu penelitian yang lebih lama.

Sampling Insidental menurut Sugiono (2016) adalah:“Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan sumber data”.

Kriteria pengukuran menggunakan skala likert terhadap seluruh variabel dengan skor:

- 1). Sangat setuju (SS) skor 5
- 2). Setuju (S) skor 4
- 3). Ragu-Ragu (R) skor 3
- 4). Tidak setuju (TS) skor 2
- 5). Sangat tidak setuju (STJ) skor 1

Jenis Data dan sumber data

Sumber Data

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan karya ilmiah ini penulis memperoleh data yang bersumber dari:

a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah bentuk pertanyaan dengan beberapa alternative jawaban bagi responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pencatatan dokumen-dokumen perusahaan dan dari industri terkait yang ada hubungannya dengan perusahaan penulis.

Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut: a) Data Kuantitatif. Adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang dapat dibuktikan dengan angka angka yang akan diolah dan dianalisa sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya. b) Data Kualitatif. Adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai pembahasan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mendapatkan data-data yang sesuai dengan kebutuhan maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Dalam kegiatan penulis ini mengumpulkan data dengan cara berikut:

a. Wawancara

Yaitu suatu bentuk dalam pengumpulan data penelitian ini dengan wawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

b. Observasi

Yaitu dengan mengadakan peninjauan langsung terhadap kegiatan-kegiatan pada perusahaan tersebut. Dalam hal ini penulis mengadakan pengamatan dari penulis baik langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitian.

c. Kuesioner

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar kepada *responden*, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

d. Library Research

Yaitu melakukan dengan cara mempelajari buku, literatur, mengumpulkan dokumen, arsip dan lainnya yang relevan dengan topik dibahas dan memperkuat penulisan karya ilmiah ini dan selanjutnya di olah kembali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas dan Reabilitas digunakan untuk menguji kelayakan instrument atau indikator sebagai alat ukur variabel.

Uji Validitas

Pengujian validitas butir pertanyaan pada kusioner dilakukan dengan menggunakan SPSS 20, Setelah data penelitian yang berupa jawaban kusioner dari responden penelitian dikumpulkan. Nilai validitas butir pertanyaan dapat diketahui dengan cara melihat nilai *Corrected Item –Total Correlation*, dan kemudian membandingkan dengan tabel.

Kreteria pengujian validitas:

1. Kreteria r hasil (hitung) positif, serta $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$, maka butir atau variabel tersebut valid.
2. Kreteria r hasil (hitung) tidak positif, serta $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Berdasarkan tabel r, maka dapat diketahui nilai r untuk sampel sejumlah 100 orang dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05), maka nilai r tabel adalah 0,195 (Sugiono, 2020).

Penelitian ini variabel tingkat kualitas pelayanan dikonsepskan terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian) dan Kepuasan Pelanggan.

Hasil Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran (2013) *reliabilitas is the consistency and stability of the measuring instrument*. Secara umum dapat diartikan bahwa reliabilitas merupakan konsistensi dan

stabilitas dari pengukuran instrument. Dengan demikian, realibilitas mencakup dua hal utama yaitu stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran.

Berdasarkan tabel 4.23 di bawah ini memperlihatkan hasil uji *reliabilitas* terhadap variable penelitian *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *kepuasan pelanggan*. Dengan menggunakan nilai *Croanbach's alpha* minimal 0,50 (Sekaran, 2016).

Hasil Uji Reliabel

Variabel	Item	Koefesion Cronbach's Alpha (α)	Keterangan
<i>Tangible</i>	3	0,906	Reliabel
<i>Reliability</i>	3	0,906	Reliabel
<i>Responsivenees</i>	3	0,905	Reliabel
<i>Assurance</i>	3	0'908	Reliabel
<i>Empathy</i>	3	0'908	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	3	0'908	Reliabel

Pengujian Hipotesis

Uji t (Uji test)

Ho : $b_1 = 0$

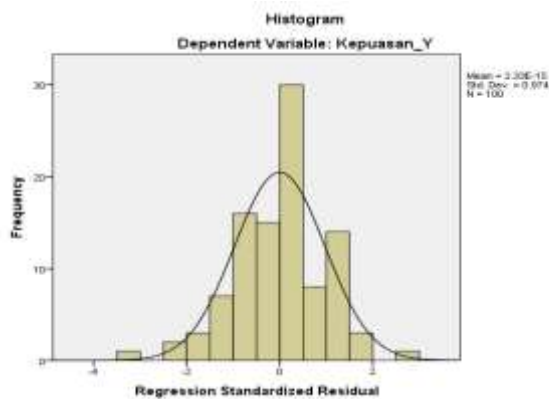
Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel tidak bebas (Y).

Ha : $b_1 \neq 0$

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel tidak bebas (Y).

Kreteria Pengambilan keputusan:

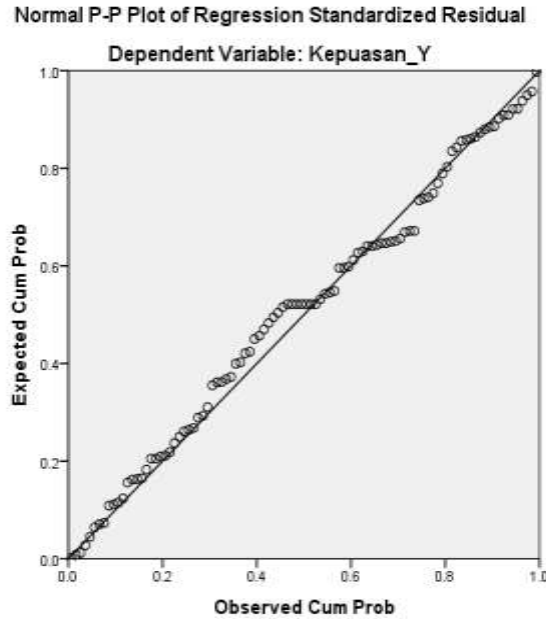
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (tingkat signifikan), maka Ha diterima dan Ho ditolak.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (tingkat signifikan), maka Ho diterima dan Ha ditolak.



Gambar 1
Histogram Hasil Uji Normalitas Data

Sumber: Lampiran *Output* SPSS, 2020

Pada Gambar 1 dapat dilihat bahwa variabel kepuasan berdistribusi mendekati normal, Hal ini ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak melenceng ke kiri dan ke kanan.



Gambar 2
Hasil Pengujian Normalitas

Sumber: Lampiran *Ouput* SPSS, 2020

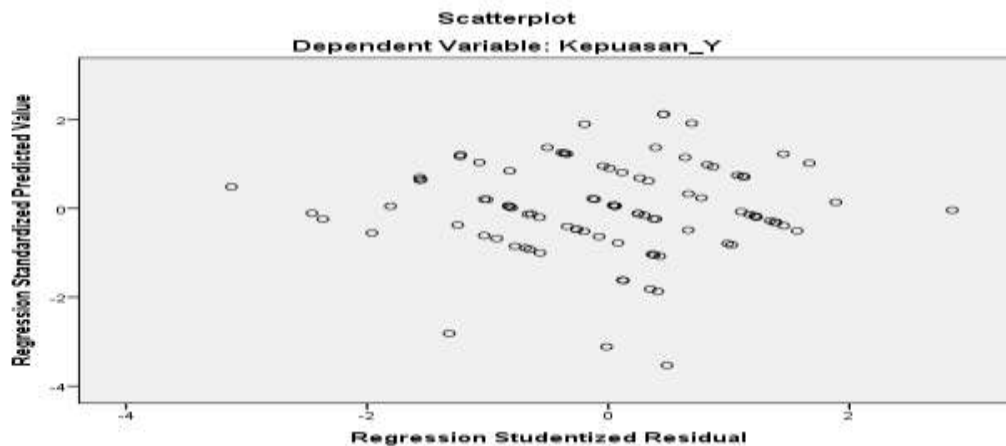
Pada Gambar 2 didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data disekitar garis diagonal. Suatu variabel dapat dikatakan normal jika gambar distribusi titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah garis diagonal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *multikolinieritas* di dalam model regresi, salah satu caranya adalah dengan melihat besarnya nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Model regresi yang bebas *multikolinieritas* mempunyai angka besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian *Heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat pola gambar *Scaterplot* model tersebut. Model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian, jika output *Scaterplot* menunjukkan penyebaran titik-titik data yang tidak berpola jelas, serta titik-titik yang menyebar. Pendekatan untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan pendekatan statistik.



Gambar 3
Hasil Uji Heterosdestisitas

Pada Gambar 3 dapat dilihat Penyebaran titik-titik yang menyebar secara acak pada Gambar 3 tidak menunjukkan suatu pola tertentu. Berdasarkan hal tersebut diambil kesimpulan bahwa variabel tersebut bebas dari pengujian asumsi klasik heterosdastisitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada B'right PT. PLN Batam dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* (X_1) nilai $t_{hitung} (-0,192) < t_{tabel} (2,000)$ dan tingkat signifikan (0,848) lebih besar dari 0,05 maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel *Realibility* (X_2) nilai $t_{hitung} (1.938) < t_{tabel} (2,000)$ dan tingkat signifikan (0,056) lebih besar dari 0,05 maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Realibility* terhadap kepuasan pelanggan.
3. Variabel *responsiveness* (X_3) nilai $t_{hitung} (0.872) < t_{tabel} (2,000)$ dan tingkat signifikan (0,386) lebih besar dari 0,05 maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.
4. Variabel *Assurance* (X_4) nilai $t_{hitung} (2.284) > t_{tabel} (2,000)$ dan tingkat signifikan (0,025) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *realibility* terhadap kepuasan pelanggan.
5. Variabel *Empathy* (X_5) nilai $t_{hitung} (2.500) > t_{tabel} (2,000)$ dan tingkat signifikan (0,014) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_0 tolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.
6. Secara simultan dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah 23.326 dengan signifikan nilai F_{hitung} sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05 Nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,720, dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 (*tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy*) terhadap variabel tidak bebas Y (Kepuasan Pelanggan).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran bagi pihak manajemen B'right PLN Batam untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, bukti fisik (*tangible*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan begitu B'right PLN Batam harus melakukan perbaikan interior dan ekterior, meningkatkan sarana dan prasarana teknologi yang modern serta ruangan di *setting* dengan indah, rapi dan tertata agar pelanggan merasa nyaman dalam melakukan proses pembayaran rekening listrik maupun proses yang lainnya.
2. Sesuai dengan penelitian, kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan begitu B'right PLN Batam harus meningkatkan pelayanan, yaitu memberikan layanan tepat waktu dan jujur dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan serta menghindari kesalahan pada saat melayani pelanggan. Untuk itu B'right PLN Batam perlu mengadakan pelatihan bagi karyawan yang berhubungan dengan pelanggan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk itu penulis memberikan saran yang sangat bermanfaat dan dapat membantu manajemen b'right PLN Batam, yaitu:
 - Perlu adanya penambahan peralatan komputer dalam penerapannya dengan sistem yang dijalankan, sehingga operasi kerja sangat cepat dan tepat serta mengoptimalkan penggunaan computer.
 - Dianjurkan untuk melatih dan membimbing user atau karyawan sebagai operator komputer.

REFERENSI

- Aulia Siwi Putiandari. 2011. "*Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Speedy di Semarang*" Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. 2016, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- J. Soepranto, 2020, *Metode Penelitian Untuk Riset Pemasaran*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kuswadi, 2014, *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Lopiyoadi, 2011, *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi Kedua Jilid Empat, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mulia Arista Sari. 2011. "*Pengaruh Pelayanan PT.PLN (Persero) APJ Banten Utara Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar (Wilayah Distribusi UPJ Serang Kota)*" Tesis. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

- Naryawan. 2011. “*Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Referensi FE Undip*” *Jurnal*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Philip Kotler , 2017, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas , Jilid II, PT.Macaran Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2018, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas , Jilid II, PT.Macaran Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Samarwan, Ujang. 2013. *Prilaku Konsumen Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sugioyono, 2016, *Statiska Untuk Penelitian*, Cetakan Kesembilan, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta Bandung.