

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA SIMPAN PINJAM PADA KUD SUMBER MAKMUR KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES

Sri Rahayu dan Sri Ratih Handayani

Abstract

This research is about influence of quality of service to decision of client to use saving and loan service [at] KUD Sumber Makmur Sub-Province of Brebes. Target of research to know influence of quality of service to decision of client to use saving and loan service and to know how big influence of quality of service to decision of client to use saving and loan service [at] KUD Sumber Makmur Sub-Province of Brebes. Pursuant to result of calculation of correlation coefficient [among/between] quality of service and decision of client obtained [by] correlation coefficient equal to 0,912. Matter this means that [relation/link] [among/between] quality of service with decision of client [is] positive and big because level of correlation coefficient [is] to come near 1 (one). Strength and positive of quality of service and decision of client can be proved with simple correlation coefficient significance test [at] trust storey; level 95 [gratuity/ %] and degree of freedom (100-2) obtained [by] ttabel equal to 1,6609 and thitung equal to 22,011. Because thitung > ttabel hence Ho refused and [Is] Ha accepted with the meaning that there are correlation which [is] signifikan [among/between] quality of service with decision of client. While equation of simple regresi the obtained [is] $Y=-0,486+1,009X$, meaning that decision of client to use saving and loan service [in] KUD Sumber Makmur will be downhill if given service [do] not with quality conversely decision of excelsior client to use saving and loan service [in] KUD Sumber Makmur given service with quality or there [is] make-up of the quality of service.

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Usaha koperasi adalah usaha yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota, dimana koperasi menjalankan kegiatan usaha dan berperan utama disegala bidang kehidupan ekonomi rakyat. Koperasi dapat menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dana untuk anggota koperasi yang bersangkutan, dimana kegiatan usaha simpan pinjam dapat dilaksanakan sebagai salah satu atau satu-satunya kegiatan usaha koperasi.

Koperasi yang melakukan kegiatan usaha simpan pinjam perkembangannya ditentukan oleh seberapa besar simpanan anggota dan berapa besar peredaran pinjaman, Sehingga jumlah anggota merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pendapatan koperasi, dimana semakin banyak anggota maka semakin banyak pula pendapatan koperasi karena jumlah anggota menen-

tukan jumlah modal koperasi. Dewasa ini banyak sekali dijumpai lembaga-lembaga yang dibentuk oleh masyarakat secara individu maupun kelompok yang bergerak dibidang simpan pinjam. Hal ini merupakan tantangan bagi koperasi khususnya unit usaha simpan pinjam koperasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah melakukan keputusan untuk bertransaksi di unit simpan pinjam adalah kualitas pelayanan petugas.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan dikemukakan adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa simpan pinjam pada KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa simpan

pinjam pada KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes?

C. Pembatasan Masalah

Pembahasan penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh kualitas pelayanan pegawai KUD Sumber Makmur terhadap keputusan nasabah simpan pinjam saja.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa simpan pinjam pada KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa simpan pinjam pada KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

Landasan Teori dan Hipotesis

1. Pelayanan

Perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa sudah barang tentu harus menyadari pentingnya pelayanan. Dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan juga akan berpengaruh terhadap peningkatan penjualan barang atau produknya, karena dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang tinggi pada konsumennya. Pengertian pelayanan menurut Philip Kotler (1997 : 122) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada orang lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Selanjutnya Zeithaml dan Bitner (1996) mendefinisikan pelayanan adalah :

“Mencakup semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum

konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikan dalam bentuk (kenyamanan, kecepatan) yang secara prinsip *intangible* bagi pembeli pertamanya”.

Jadi dengan demikian pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi pelayanan harus diamati dengan baik. Kondisi cepat dan lambatnya pertumbuhan pelayanan akan sangat bergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pramuniaga.

Sedangkan karakteristik pelayanan menurut Philip Kotler (1997:27) dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. *Intangible* (tidak berwujud)
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)
- c. *Variability* (bervariasi)
- d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Kualitas pelayanan, sebuah kata yang bagi pramuniaga merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pimpinan pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Keunggulan suatu pelayanan adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh pramuniaga tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Suatu cara pelayanan untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk

oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan, kemudian dibandingkan.

Menurut Philip Kotler (1997: 413), terdapat 5 (lima) determinan kualitas layanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

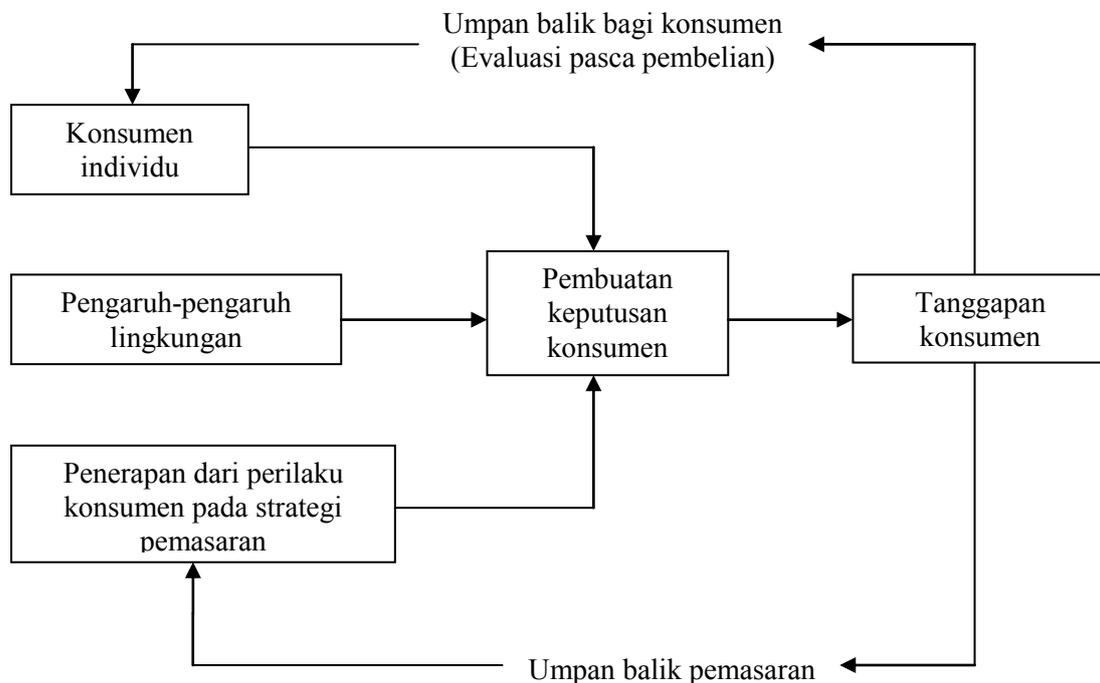
- a. Keandalan (*reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (*responsiveness*) : kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan ketanggapan
- c. Keyakinan (*confidence*) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- d. Empati (*emphety*) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan

- e. Berwujud (*tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, sersonal dan media komunikasi.

2. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa termasuk keputusan yang mendahului tindakan ini. Ada beberapa teori perilaku konsumen yang berusaha menjelaskan mengenai perilaku konsumen dalam menentukan keputusan membeli suatu produk atau jasa.

Secara sistematis model perilaku konsumen untuk mengungkapkan kompleksitas aspek-aspek yang mempengaruhi dan membentuk perilaku proses keputusan dijelaskan dalam gambar 1 :



Gambar 1. Model perilaku konsumen

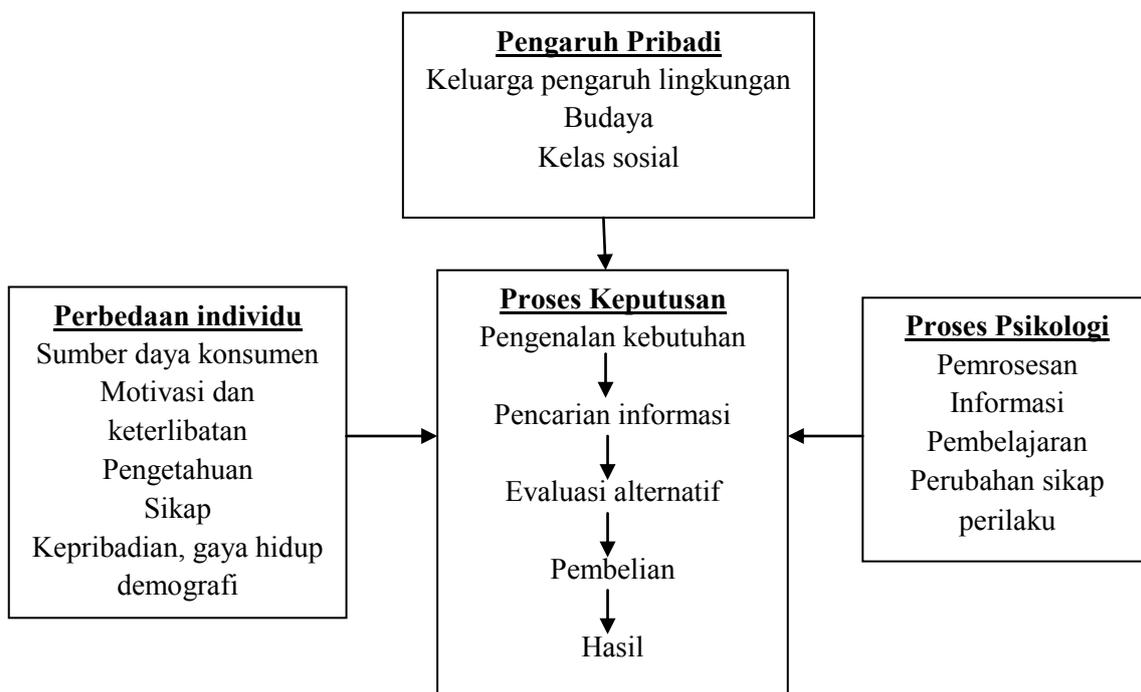
Sumber: Sutisna, 2000

3. Proses Pengambilan Keputusan

Terdapat 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen. Pertama adalah konsumen individual. Artinya, pilihan untuk membeli suatu produk dengan merek tertentu dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen. Faktor yang kedua yaitu lingkungan yang mempengaruhi konsumen. Faktor yang ketiga yaitu stimuli pemasaran atau juga disebut strategi

pemasaran. Strategi pemasaran yang banyak dibahas adalah satu-satunya variabel dalam model ini yang dikendalikan oleh pemasar.

Secara sistematis model dasar dari proses keputusan konsumen untuk mengungkapkan kompleksitas aspek-aspek yang mempengaruhi dan membentuk perilaku proses keputusan dijelaskan dalam gambar 2 :



Gambar 2: Gambar Perilaku Proses Keputusan

Sumber: Phillip Kotler, 1997

Hipotesis

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa simpan pinjam pada KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa simpan pinjam pada KUD Sum-

ber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

Metode Penelitian dan Analisis Data

Penelitian ini merupakan studi kasus pada KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes. Data yang diambil adalah berupa data primer dan data sekunder. Sedangkan metode pengumpulan data adalah dengan wawancara, kuesioner, dan obser-

vasi. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu responden dengan ciri-ciri tertentu yang mampu mewakili populasi. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah 100 responden.

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang meliputi keadaan fisik (*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) serta satu variabel terikat yaitu keputusan nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan pernyataan yang nantinya akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert.

Metode Analisis Data yang digunakan adalah : 1. Uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (SuharsiniArikunto, 2002: 114) 2.

UjiReliabilitasdengantechnikCronbracha taurumus Alpha (α).3. AnalisisRegresi Linier Sederhana dan Uji t (t –test)

Pembahasan

A. Gambaran Umum KUD Sumber Makmur

Berdirinya KUD Sumber Makmur dilatarbelakangi oleh adanya keinginan untuk meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat serta mempersatukan petani, khususnya petani di wilayah Kecamatan Tanjung. Untuk itu dibutuhkan suatu wadah yang dapat mengayomi dan menyalurkan aspirasi mereka yaitu sebuah wadah organisasi. Atas dasar hal tersebut maka dibentuklah suatu koperasi yang mempunyai tujuan untuk mensejahterakan para anggotanya, pemenuhan kebutuhan masing-masing produksi untuk anggotanya serta pemasaran produk pertanian yang dihasilkan.

Maka tepatnya pada tanggal 20 Mei 1969 dibentuklah suatu badan usaha yang dinamakan Koperasi Pertanian “Mulya” dengan Badan Hukum No. 3467/BH/VI/12-6. Selanjutnya pada tanggal 16 Pebruari 1975 bertempat di Balai Desa Kemurang Wetan diselenggarakan Rapat Anggota Khusus Koperasi Pertanian Mulya untuk merubah Anggaran Dasar, yang pada waktu itu beranggotakan 115 (seratus lima belas) orang.

Hasil Rapat Anggota Khusus Koperasi tersebut antara lain : mengganti nama dari Koperasi Pertanian Mulya menjadi KUD Sumber Makmur. Berkat kerja keras dan semangat para anggota dan pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sumber Makmur tersebut, maka pada tanggal 9 Mei 1975 KUD Sumber Makmur dikukuhkan dengan diterbitkannya Akta Badan Hukum dengan nomor : 3467a/BH/VI/12-67, yang mempunyai wilayah kerja se Kecamatan Tanjung yang berkantor di Kemurang Wetan Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

Pada tanggal 7 Pebruari 1991 KUD Sumber Makmur menyatakan telah kehilangan Surat Keputusan Kepala Direktorat Koperasi Propinsi Jawa Tengah, beserta Akte dan Anggaran Dasar. Hal ini telah dilaporkan pada Direktorat Koperasi Jawa Tengah yang selanjutnya ditindak lanjuti yaitu dengan dikeluarkannya Berita Acara Kehilangan Akte sesuai dengan Surat Keputusan Dirjen Koperasi nomor : 4/C-SM/XI/1991. Selanjutnya pada tanggal 18 Nopember 1991 dilakukan perubahan Akta Badan Hukum dengan nomor :3467 a/BH/VI/96. Dengan beberapa perubahan yang telah dilakukan, KUD Sumber Makmur berkembang menjadi koperasi yang cukup berprestasi dengan jumlah anggota yang terus mengalami peningkatan sehingga

modal koperasi terus mengalami peningkatan yang signifikan.

B. Hasil Penelitian

Sesuai dengan obyek penelitian yang ada dalam judul penelitian, maka responden yang diambil adalah anggota atau nasabah Unit Simpan Pinjam KUD Sumber Makmur Tanjung. Sampel diambil dengan metode *purposive sample* dengan jumlah sebanyak 100 (seratus) orang. Sebelum kuesioner dibagi, dilakukan analisis validitas dan reliabilitas. Analisis validitas dilakukan dengan

menggunakan korelasi product moment. Analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien reliabilitas Spearman Brown ($r\text{-alpha}$). Kriteria pengujian validitas dan reliabilitas adalah dengan membandingkan nilai korelasi validitas dan reliabilitas dengan r_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% (0,05) dan derajat kebebasan (df) = $n - 2$. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel penelitian kualitas pelayanan (X) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pengujian validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan (X)

Nomor Pertanyaan	r product moment (rXY)	r tabel ($\alpha, n-2$) 5%=0,1964
1	0,476	Valid
2	0,215	Valid
3	0,409	Valid
4	0,541	Valid
5	0,317	Valid
6	0,357	Valid
7	0,342	Valid
Nilai koefisien reliabilitas (r alpha) = 0,597		reliabel

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel penelitian keputusan

nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Pengujian validitas dan reliabilitas keputusan nasabah (Y)

Nomor Pertanyaan	r product moment (rXY)	r tabel ($\alpha, n-2$) 5%=0,1964
1	0,362	Valid
2	0,349	Valid
3	0,387	Valid
4	0,513	Valid
5	0,308	Valid
6	0,418	Valid
7	0,419	Valid
Nilai koefisien reliabilitas (r alpha) = 0,572		reliabel

Dari tabel 1 dan tabel 2 diatas, dapat diketahui hasil perhitungan validitas diperoleh r_{hitung} pada setiap pertanyaan

variabel kualitas pelayanan dan variabel keputusan nasabah (Y). Dengan menggunakan $\alpha=0,05$ maka r-tabel me-

nunjukkan angka sebesar 0,1964 sedangkan r-hitung untuk setiap pertanyaan yang tergabung dalam variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel keputusan nasabah adalah lebih besar dari 0,1964. Sedangkan perhitungan koefisien reliabilitas (r-hitung) untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,597 dan r-hitung variabel keputusan nasabah adalah sebesar 0,572. Keduanya menunjukkan angka yang lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang tergabung dalam variabel penelitian kualitas pelayanan (X) dan keputusan nasabah (y) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi sederhana antara kualitas pelayanan dan keputusan nasabah diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,912. Hal ini berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah adalah besar dan positif karena besarnya koefisien korelasi adalah mendekati 1 (satu). Dari hasil ini dapat diketahui besarnya sumbangan yang diberikan oleh faktor kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah melalui koefisien determinasi yaitu sebesar 0,832 atau

83,32 persen. Nilai ini mempunyai arti bahwa 83,32 persen naik turunnya keputusan nasabah dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebanyak 16,68 persen dipengaruhi oleh faktor lain selain faktor kualitas pelayanan. Hal ini juga menunjukkan bahwa jika tingkat kualitas pelayanan ditingkatkan maka tingkat keputusan nasabah juga akan meningkat pula. Kuat dan positifnya kualitas pelayanan dan keputusan nasabah dapat dibuktikan dengan uji signifikansi koefisien korelasi sederhana pada tingkat kepercayaan 95 persen dan derajat kebebasan (100-2) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6609 dan t_{hitung} sebesar 22,011. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah. Sedangkan persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah $Y = -0,486 + 1,009X$, yang berarti bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan jasa simpan pinjam di KUD Sumber Makmur akan menurun apabila pelayanan yang diberikan tidak berkualitas dan sebaliknya.

Daftar Pertanyaan

Petunjuk Pengisian:

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara membubuhkan tanda silang pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara yakini benar.

I. Variabel Pelayanan (X)

1. Apakah fasilitas berupa sarana dan prasarana yang disediakan KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes membuat anda nyaman melakukan pinjaman?
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Cukup nyaman
 - d. Tidak nyaman
 - e. Sangat tidak nyaman
2. Bagaimana dengan berbagai kemudahan termasuk informasi yang diberikan oleh KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes ?
 - a. Sangat membantu
 - b. membantu
 - c. Biasa
 - d. Kurang membantu
 - e. Sangat tidak membantu

3. Bagaimana dengan pengetahuan karyawan KUD Sumber Makmur tentang produk pinjaman dalam hal membantu anda melakukan pinjaman?
 - a. Sangat membantu
 - b. membantu
 - c. biasa
 - d. kurang membantu
 - e. Sangat tdak membantu
4. Bagaimana dengan kecepatan dan ketepatan karyawan KUD Sumber Makmur dalam melayani pinjaman?
 - a. Sangat baik
 - b. baik
 - c. Biasa
 - d. Tidak baik
 - e. Sangat tidak baik
5. Bagaimana denga keamanan yang saudara rasakan pada saat melakukan transaksi di KUD Sumber Makmur?
 - a. Sangat aman
 - b. Aman
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak aman
 - e. Sangat tidak aman
6. Apakah dengan bantuan karyawan KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes mempermudah saudara dalam melakukan pinjaman?
 - a. Sangat mempermudah
 - b. mempermudah
 - c. Biasa
 - d. Kurang mempermudah
 - e. Sangat menyulitkan
7. Bagaimana dengan keramahan dan sikap sopan santun karyawan KUD Sumber dalam memberikan pelayanan kepada Saudara?
 - a. Sangat ramah
 - b. ramah
 - c. Biasa
 - d. Kurang ramah
 - e. Sangat tidak ramah

II. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

1. Apakah rayuan karyawan KUD Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes turut mempengaruhi saudara dalam melakukan keputusan peminjaman?
 - a. Sangat dipertimbangkan
 - b. Dipertimbangkan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang dipertimbangkan
 - e. Sangat tidak dipertimbangkan
2. Apakah pinjaman yang diberikan KUD Sumber Makmur merupakan pilihan terbaik saudara dalam memenuhi kebutuhan saudara?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Bagaimana dengan pinjaman yang sejenis yang ditawarkan oleh badan usaha lain selain KUD Sumber Makmur?
 - a. Sangat bagus
 - b. Bagus
 - c. Biasa
 - d. Tidak bagus
 - e. Sangat tidak bagus
4. Apakah melakukan pinjaman di KUD Sumber Makmur menjadi satu-satunya cara untuk memenuhi kebutuhan saudara?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
5. Apakah saudara melakukan pinjaman di KUD Sumber Makmur karena meniru teman atau saudara?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

6. Bagaimana dengan ragam pinjaman yang ditawarkan KUD Sumber Makmur ?
 - a. Sangat beragam
 - b. Beragam
 - c. Biasa
 - d. Tidak beragam
 - e. Hanya satu macam saja
7. Bagaimana dengan beban biaya administrasi dan bunga yang ditetapkan KUD Sumber Makmur?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

Daftar Pustaka

- Djarwanto P.S dan Subagyo, 1994, *Statistik*, Yogyakarta: BPFE
- Hadi, Sutrisno, 1990, *Metodologi Research*, Jilid 1, Cetakan kedua puluh dua,, Yogyakarta: Percetakan Binarupa Aksara
- Kotler, Philip, 1993, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Yogyakarta: Penerbit Gramedia Jilid 1
- , 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Alih Bahasa oleh Hendra Teguh dan Rony A. Rusli, Jakarta: PT Prenhalind, Jilid 2.
- KUD Sumber Makmur, 2009, *Rapat Anggota Tahunan*, Brebes
- KUD Sumber Makmur, 2010, *Rapat Anggota Tahunan*, Brebes
- KUD Sumber Makmur, 2011, *Rapat Anggota Tahunan*, Brebes
- Imam, Ghozali, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Stanton, W, 1994, *Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Erlangga (Terjemahan)
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Suharsini, Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Jakarta: Rineka Cipta
- Sutisna, 2000, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya
- Swastha, Basu, 1999, *Azas-azas Marketing*, Yogyakarta: Penerbit Liberty
- Zeithmal, V.A and Bitner, 1996, *Service Marketing*, The MC Graw Hill Comapnies, New York.