

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
LISTRIK PINTAR (LISTRIK PRABAYAR/PULSA)**  
(Studi Kasus Pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Paniki-Manado)

**Analysis Impact of service Quality on Customer Satisfaction, of the Smart Electric Customer  
(Prepaid Electricity/Pulse)**  
(Case Study at National Electricity Company Rayon Paniki-Manado)

Oleh:

**Alief Syahrizal Goran Tokan<sup>1</sup>**

**Altje L Tumbel<sup>2</sup>**

**Ferdy Roring<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Sam Ratulangi Manado

e-mail: [Rifani1993@gmail.com](mailto:Rifani1993@gmail.com)

[Altjetumbel@yahoo.com](mailto:Altjetumbel@yahoo.com)

[Ferdy\\_rg77@yahoo.com](mailto:Ferdy_rg77@yahoo.com)

**Abstrak:** Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dan sampel dari Penelitian ini adalah Pelanggan listrik Prabayar PLN Rayon Paniki Manado. Analisis data berupa Uji validitas, reliabilitas, uji Regresi Linier Sederhana, uji Koefisien Korelasi, dan Koefisien determinasi. Hasil penelitian yang didapat melalui uji regresi linier sederhana, yaitu Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan Uji Koefisien Korelasi dan uji Koefisien determinasi, Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 54,0%. Saran, untuk PLN Rayon Paniki agar lebih lagi memperhatikan dan meningkatkan Kualitas pelayanan Kepada pelanggan Listrik Pintar PLN Rayon Paniki-Manado.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kepuasan pelanggan.

**Abstract:** The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction. Population and sample of this research is customers of prepaid electricity in PLN Rayon Paniki Manado. Analysis of the data in the form of test validity, reliability, Simple Linear Regression, Correlation Coefficient test, and coefficients of determination. The results of the research were obtained through simple linear regression, the Quality of Service in a positive and significant impact on customer satisfaction. Based on Correlation Coefficient Test and coefficient of determination test, Quality of Service influence the Customer Satisfaction by 54.0%. Suggestions, for PLN Rayon Paniki Must be give more attention and increase customer service quality on smart electricity customers in PLN Rayon Paniki-Manado.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction.

---

**PENDAHULUAN****Latar Belakang**

Listrik Prabayar/listrik pintar adalah salah satu produk layanan listrik PLN, Kelebihan produk ini, penghuni dapat mengendalikan pemakaian listrik sendiri. Alat *bergainser (meteran)* pun tidak lagi berbentuk analog, melainkan digital yang dapat pelanggan gunakan untuk memasukan kode pengisian listrik, yang dimaksud alat *bergainser* adalah Meter Prabayar atau yang biasa disingkat dengan MPB. Sistemnya dibuat seperti membeli pulsa prabayar telepon genggam agar dapat memudahkan pelanggan. Kelebihan lain dari listrik prabayar ini, pelanggan tidak perlu khawatir akan biaya keterlambatan yang menghantui. Pelanggan tidak perlu cemas terkait harga *vocer stroom* (listrik pintar), sebab harga bervariasi sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan Pelanggan (daya listrik pelanggan) mulai dari Rp20.000 – Rp2.000.000., lalu, apabila ada kenaikan Tarif Daya Listrik (TDL), pada listrik prabayar tidak akan berpengaruh, maksudnya KWH yang telah masuk ke meter prabayar tidak ikut naik.

PLN memastikan bahwa tarif listrik prabayar telah melalui tahap standarisasi tera. Dari kelebihan sistem listrik prabayar yang sudah dipaparkan, sistem ini juga memiliki kelemahan, salah satunya jika pelanggan tidak memperhatikan penggunaan listriknya, Pelanggan tidak akan tahu jika kuota energi listrik telah tercapai sehingga aliran listriknya langsung terhenti. Jika pelanggan masih membutuhkan listrik, pelanggan harus ke tempat pembelian *vocer* listrik pada saat itu juga, bahkan saat tengah malam.

Saat ini PLN masih terus mengencarkan penggunaan listrik sistem prabayar, salah satu caranya adalah dengan peraturan pemerintah yang mengharuskan pemasangan listrik daya baru dengan sistem prabayar (Listrik Pulsa). Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang bisnis listrik tentu saja PLN harus memperhatikan kualitas layanan agar pelanggan yang menikmati jasa listrik merasa puas. Pelanggan Listrik Prabayar di Rayon Paniki mencapai 15.466 pelanggan, berdasarkan jumlah yang sangat banyak ini maka PLN harus siap dan tanggap dalam melayani pelanggan. Salah satu bentuk usaha PLN dalam meningkatkan kualitas layanan ialah dengan membuat website pengaduan pelanggan / konsumen yang dapat diakses dengan jaringan internet, dan juga melalui call center PLN yaitu 123, dan sms center PLN 8123.

Pengalaman penulis yang pernah magang pada kantor PLN area Manado, keluhan yang sering disampaikan pelanggan ialah kurang tanggapnya pegawai PLN dalam melayani pelanggan. Misalkan pada pemasangan daya Listrik baru, seringkali pegawai PLN datang tidak tepat pada waktu yang dijanjikan.

Kepuasan Pelanggan adalah suatu hal yang sangat penting dalam dunia bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya Pemasaran suatu perusahaan. Berbagai macam perusahaan didunia ini pun saling berlomba untuk menciptakan kepuasan pelanggannya agar pelanggan perusahaan tersebut puas dan tidak melakukan pengaduan/keluhan yang dapat mengganggu elektabilitas perusahaan atau bahkan dapat menghancurkan bisnis dari perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seorang tentang kinerja (hasil) Produk anggapannya dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut senang (kotler & keller, 2012:176). Dari Pengertian ini kita dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah harapan/ekspektasi pelanggan terhadap suatu produk, apabila nilai dari produk tersebut sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan puas.

Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan cara meningkatkan Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Tjiptono, 2014:172).

Atribut mutu /Kualitas Pelayanan/ jasa, menurut kotler dan keller (Kotler dan keller, 2008:56) terdiri dari:

1. Keandalan; Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
2. Daya tanggap; Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Jaminan; Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati: Kesiapan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing masing pelanggan.
5. Benda berwujud; Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.

Berdasarkan Pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan sangat erat kaitannya dengan Kualitas Pelayanan. Apabila perusahaan mampu memberikan suatu pelayanan yang terbaik dan berkualitas maka pelanggan perusahaan tersebut akan puas.

### Tujuan Penelitian.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui intensitas pengaruh Kualitas Layanan, terhadap kepuasan pelanggan.

## TINJUAN PUSTAKA

### Kualitas Layanan.

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, Serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Tjiptono, 2014:172).

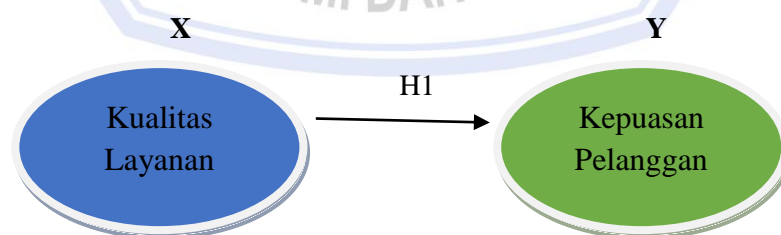
### Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seorang tentang kinerja (hasil) Produk anggapannya dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut senang (kotler & keller, 2012:176).

### Penelitian Terdahulu.

Penelitian Gulla (2015), melakukan penelitian dengan judul Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. Dari hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa Kualitas Layanan (X3) signifikansi p-value = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan menolak H0 atau Kualitas Layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

### Kerangka Hipotesis.



**Gambar.1. Kerangka Hipotesis**

Sumber : kajian Teori 2016

### Hipotesis Penelitian

H<sub>1</sub>: Kualitas layanan diduga berpengaruh Positif terhadap kepuasan pelanggan

---

**METODE PENELITIAN****Jenis Penelitian.**

Penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014:55). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat apositifme, digunakan untuk meneliti sebuah masalah yang sudah jelas.

**Tempat dan waktu Penelitian.**

Tempat penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) wilayah Sulut tenggo Area Manado, Rayon Paniki alamat lengkap Jl. Durian Raya No. 3 Perum Paniki Manado *North* Sulawesi Indonesia. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2016 sampai dengan September 2016.

**Populasi dan Sampel.**

Populasi dalam penelitian ini Pelanggan Listrik Pintar di PLN Rayon Paniki-Manado tahun 2016 berjumlah 15.466. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang berjumlah 100 responden.

**Metode Analisis**

Metode analisa yang digunakan ialah, analisis regresi linear Sederhana, pengujian hipotesis secara simultan dengan uji F dan secara parsial dengan uji t, Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi.

**Uji Validitas**

Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan index korelasi *product momen pearson* dengan level signifikasi 5%. Bila signifikasi hasil korelasi  $<0.05$  (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dikatakan tidak valid.

**Uji Reliabilitas.**

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil alat ukur dalam mengukur gejala yang sama berulang kali. *Alpha Cronbach's* merupakan salah satu koefisien yang handal dapat menunjukkan bagaimana setiap item dapat berkorelasi positif satu sama lain. Peneliti menggunakan *Alpha Cronbach's* tingkat uji reliabilitas penggunaan = 0,05.

**Analisis Regresi Linier Sederhana.**

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel satu dengan variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel tergantung atau dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau variabel independen.

Model persamaan regresi linier sederhana adalah Metode regresi yang digunakan untuk menguji suatu Persamaan/penelitian yang hanya terdapat satu variabel Dependen dan satu variabel independen.

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut,

$$Y = a + bX + e$$

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Layanan

e = Error term.

**Pengujian Hipotesis Secara Simultan Dengan Uji F.**

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan (X) untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori cocok (fit) atau tidak, kita harus membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel dengan derajat bebas.

### Pengujian Hipotesis Secara Parsial Dengan Uji T.

Uji t hitung digunakan untuk menguji apakah variabel independen (X) tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t hitung variabel tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Dalam hal ini mengukur hubungan antara variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Jika nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak dan, jika nilai sig < 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

$H_a$  : Kualitas layanan memiliki hubungan terhadap Kepuasan pelanggan.

$H_0$  : Kualitas layanan tidak berhubungan terhadap kepuasan pelanggan.

### Koefisien Determinasi (R)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang memberikan informasi goodness of fit dari persamaan regresi, yaitu menjelaskan proporsi atau persentase perubahan pada variabel tidak bebas yang disebabkan oleh perubahan pada variabel-variabel bebas (X). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

Variabel	Pernyataan	Sig	Status	Alpha Cornbach	Status
Kualitas Layanan (X)	X.1	0,000	Valid	0,934	Reliabel
	X.2	0,000	Valid		
	X.3	0,000	Valid		
	X.4	0,000	Valid		
	X.5	0,000	Valid		
	X.6	0,000	Valid		
	X.7	0,000	Valid		
	X.8	0,000	Valid		
	X.9	0,000	Valid		
	X.10	0,000	Valid		
	X.11	0,000	Valid		
	X.12	0,000	Valid		
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,000	Valid	0,801	Reliabel
	Y.2	0,000	Valid		
	Y.3	0,000	Valid		
	Y.4	0,000	Valid		
	Y.5	0,000	Valid		

Sumber : Olah Data 2016 Kuisisioner

Tabel 1, menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk setiap pernyataan adalah  $< \alpha$  yaitu 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dikatakan valid. Nilai *alpha cronbach* untuk setiap pernyataan dari variabel Kualitas Layanan (X), dan Kepuasan pelanggan  $> 0,1654$  (r tabel), maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan reliabel.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

**Tabel 2. Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	10.343	1.262
Kualitas Layanan	0.182	0.29

Sumber : Olah Data Kuisisioner 2016

Berdasarkan tabel diatas maka output persamaan regresinya adalah :  $Y = 10,343 + 0,182X + e$ . berdasarkan nilai a yaitu 10,343 maka dipastikan pengaruh Kualitas Layanan adalah positif, Jika Kualitas Layanan naik satu satuan maka, nilai Kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,182.

### Pengujian Hipotesis

Perumusan hipotesis yang diuji, dengan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5 % atau  $\alpha = 0,05$  maka hasil pengujian hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

#### Uji F

**Tabel 3. Uji Hipotesis Secara Simultan**

Model	Sum Of Squares	df	Mean Of Squares	F	Sig.
Regression	230.393	1	230.393	40.408	0,000
Residual	558.767	98	5.702		
Total	789.16	99			

Sumber : Olah Data Kuisisioner 2016

Berdasarkan tabel diatas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 40,048 dengan nilai Sig. = 0,000, artinya Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan layak diuji T (parsial).

#### Uji T

**Tabel 4. Uji Hipotesis Secara parsial.**

Model	T	Sig.
(Constant)	8.195	0,000
Kualitas Layanan	6.357	0,000

Sumber : Olah Data Kuisisioner 2016

Berdasarkan tabel diatas diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 6,357 dengan nilai Sig. = 0,000, artinya Kualitas Layanan Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)****Uji Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak

**Tabel 5. Hasil Uji koefisien Korelasi (R)**

		<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	0.540
	Sig.		0,000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	0.540	1
	Sig.	0,000	
	N	100	100

Sumber : Olah Data Kuisisioner 2016

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig 0,000 < 0,05 maka, dengan ini dibuktikan Kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi merupakan besaran yang memberikan informasi goodness of fit dari persamaan regresi, yaitu menjelaskan proporsi atau persentase perubahan pada variabel tidak bebas yang disebabkan oleh perubahan pada variabel-variabel bebas (X).

**Tabel 6. Hasil Uji koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error Of The Estimate</b>
1	0,540	0.292	0.285	2.38782

Sumber : Olah Data Kuisisioner 2016

Berdasarkan tabel diatas diketahui Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,540 atau 54,0 %, sedangkan sisanya 46,0% dipengaruhi oleh Variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

**Pembahasan****Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan selalu mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari penyedia jasa/produk, Sehingga apa yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Setelah dilakukan penelitian dengan pengambilan sampel pada pelanggan Listrik Prabayar PLN Rayon Paniki-Manado dan pengolahan data menggunakan spss maka diperoleh hasil Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil Penelitian ini mempunyai hasil yang sama dengan hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johanis Runtuwuu (2014), yaitu terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari Variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

**PENUTUP****Kesimpulan**

1. Variabel Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar PLN Rayon Paniki.
2. Pengujian Hipotesis secara simultan (uji F) diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 40,048 dengan nilai Sig. = 0,000, artinya Kualitas Layanan mempunyai hubungan yang kuat dengan Kepuasan Pelanggan.
3. Pengujian Hipotesis secara Parsial Uji (Uji t), diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 6,357 dengan nilai Sig. = 0,000, artinya Kualitas Layanan Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Hasil koefisien determinasi atau R square ( $r^2$ ), diketahui Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,540 atau 54,0 %, sedangkan sisanya 46,0% dipengaruhi oleh Variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

**Saran**

1. Bagi pihak PLN rayon Paniki, untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dengan memperhatikan indikator Kualitas Layanan yaitu Keandalan, Daya tanggap, jaminan, dan empaty, agar perusahaan bisa membangun relasi yang baik dengan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang Kepuasan Pelanggan listrik prabayar PLN Rayon Paniki. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini, variabel Kualitas Layanan hanya mampu menjelaskan sebesar 54,0% variasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini belum memasukan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi dan menyempurnakan hasil penelitian ini.
3. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun saran bagi pihak PLN agar tetap memperhatikan variabel lainnya yang tak kalah penting.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler Philip & Keller K.lane,2009. *Manajemen Pemasaran*.Cetakan Keempat. Penerbit Macana Jaya cemerlang.
- Kotler. Philip dan Kevin L. Keller,2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Edisi keduabelas.indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan amstrong, Gary.2012.*principles of marketing*.New Jersey; Prentice-hall,inc.
- McDaniel, Charles W. Lamb,Joseph F. Hair,2011. *Introduction to Marketing*. Edisi kesebelas. Cengage Learning. South western.
- Runtuuwu G. Johaness, Sem Oroh,Rita Taroreh, 2014. *Pengaruh Kualitas Produk,Harga,Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Café Dan Resto Cabana Manado*. Universitas Sam Ratulangi. Jurnal EMBA. ISSN: 2303-1174. Vol.2.No.3. (2014). <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5973>. Tanggal Akses : 10 Mei 2016. Hal 1803-1813.
- Rendy Gulla, Sem George Oroh, Ferdy Roring, 2015. *Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*. Universitas Sam Ratulangi. Jurnal EMBA. ISSN: 2303-1174. Vol.3. No.1. (2015). <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8297>. Tanggal Akses : 27 Oktober 2016. Hal. 1313-1322.



Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kelimabelas. CV Alfabeta. Bandung.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R & D*. Cetakan Keempatbelas. CV Alfabeta. Bandung.

Sugiyono, 2007. *Statistiska Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, fandy, 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Andi. Yogyakarta.

