



KUALITAS PELAYANAN *MEETING PACKAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

Ni Nyoman Nia Arisandi, Ratri Paramita, Ketut Arjaya

Program Studi Manajemen Konvensi dan Perhelatan Politeknik Pariwisata Bali
Jl. Dharmawangsa Karpial, Nusa Dua, Bali

e-mail: niaarisandy6@gmail.com, ratriparamita02@gmail.com, ktut.skom2007@gmail.com

ABSTRACT

MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) is a type of tourism that is currently promising business, especially in Bali. Many hotels in Bali provide and offers meeting venues with various advantages to potential customers. Service quality is the key to achieve customer satisfaction. Customer satisfaction is characterized by overall satisfaction, willingness to recommend, and interest in repeat purchases. The phenomenon that occurs at Novotel Bali Ngurah Rai Airport is there are complaints from customers who held meetings in 2017-2020. This research aims to determine the quality of meeting package services on customer satisfaction at Novotel Bali Ngurah Rai Airport by using five dimensions of service quality as a reference, there are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and caring. The technique for determining the sample is using a saturated sampling technique which makes the entire population a sample, there are 98 respondents who have held meetings at Novotel Bali Ngurah Rai Airport. The data analysis technique used in this study is a quantitative data technique whose data was obtained through a questionnaire and tested for validity and reliability with the help of the SPSS version 26 program and then analyzed using a Likert scale. The results of data processing with the title of meeting package services on customer satisfaction at Novotel Bali Ngurah Rai Airport obtained an average value of 3.83 which means good.

Keywords: Service Quality, Meeting Package, Customer Satisfaction

ABSTRAK

MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) merupakan bisnis pariwisata yang menjanjikan khususnya di Bali. Banyak hotel di Bali yang menyediakan dan menawarkan meeting venue dengan berbagai keunggulannya kepada calon pelanggan. Kualitas Pelayanan merupakan salah satu cara untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditandai dengan kepuasan secara keseluruhan, kesediaan untuk merekomendasi, dan minat pembelian ulang. Fenomena yang terjadi di Novotel Bali Ngurah Rai Airport adalah adanya keluhan pelanggan yang menyelenggarakan meeting pada tahun 2017-2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan meeting package terhadap kepuasan pelanggan di Novotel Bali Ngurah Rai Airport dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan

kepedulian (empathy). Adapun teknik untuk menentukan sampel dengan menggunakan teknik sampling jenuh yang menjadikan seluruh populasi menjadi sampel yaitu 98 responden (pelanggan) yang pernah menyelenggarakan meeting di Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik data kuantitatif yang datanya diperoleh melalui kuesioner dengan diuji validitas dan reliabilitas dengan bantuan program SPSS versi 26 dan dianalisis menggunakan skala likert. Hasil dari pengolahan data dengan judul kualitas pelayanan meeting package terhadap kepuasan pelanggan di Novotel Bali Ngurah Rai Airport diperoleh nilai rata-rata 3,83 yang berarti baik.

Kata kunci: *Service Quality, Meeting Package, Customer Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan sektor andalan bagi perekonomian Bali, berperan sebagai sumber penghasil devisa, mendukung pengembangan sarana dan prasarana, dan mendorong pengembangan terhadap bidang lain. Bali memiliki keindahan tersendiri yang sangat dikagumi dan diincar oleh wisatawan domestik dan mancanegara. Dikenal dengan sebutan The Island Of Gods dikarenakan Bali memiliki ribuan pura yang tersebar di setiap kabupatennya. Tujuan wisatawan ke Bali tidak hanya untuk menikmati indahnya alam Bali itu sendiri tetapi juga datang untuk menghadiri dan melaksanakan kegiatan MICE, yang terdiri dari Meeting, Incentive, Conference, dan Exhibition. Kegiatan MICE merupakan suatu peluang yang dapat menjanjikan untuk mengembangkan industri pariwisata.

Menyelenggarakan kegiatan MICE karena faktor pendukung diantaranya memiliki fasilitas umum seperti bandar udara bertaraf internasional, aksesibilitas yang sangat baik, terdapat beragam jenis hotel di Bali mulai dari city hotel hingga luxury hotel. Kotler dalam Yuda (2020 :23) menyebutkan bahwa memelihara layanan yang baik kepada pelanggan akan memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan sehingga akan dapat meningkatkan rekomendasi yang positif bagi calon pelanggan yang lain. Pelayanan yang berkualitas sangat berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Menurut Kotler (2012: 139), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan- harapannya . Perusahaan akan berhasil mendapatkan pelanggan tetap apabila dinilai dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Assistant Director of Sales and Marketing, Novotel Bali Ngurah Rai Airport merupakan salah satu hotel bintang 4 yang menyediakan ruang pertemuan bagi penyelenggaraan kegiatan meeting dan satu- satunya hotel yang berlokasi di dalam kawasan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Menyelenggarakan kegiatan meeting di Novotel Bali Ngurah Rai Airport dalam jumlah kecil atau besar sangat efektif untuk pelanggan yang tidak memiliki waktu banyak atau akan melakukan penerbangan karena hotel ini memiliki akses langsung untuk menuju terminal keberangkatan. Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki 5 ruangan meeting yang

masing-masing ruangan berkapasitas maksimal 50 orang dan 3 ruangnya dapat digabungkan menjadi satu ballroom dengan kapasitas maksimal 250 orang.

Terdapat 3 macam meeting package yang ditawarkan oleh Novotel Bali Ngurah Rai Airport yaitu halfday meeting, full day meeting, dan fullboard meeting package, dimana perbedaan dari 3 meeting package tersebut adalah durasi penyelenggaraan acara dan fasilitas yang ditawarkan. Halfday meeting package akan diberikan maksimal durasi penyelenggaraan acara selama 5 jam mendapatkan 1 x coffee break dan 1 x buffet lunch, sedangkan fullday meeting package akan diberikan maksimal durasi selama 8 jam mendapatkan 2 x coffee break dan 1 x buffet lunch/dinner, dan fullboard meeting package akan diberikan maksimal durasi selama 12 jam mendapatkan mendapatkan 2 x coffee break, 1 x buffet lunch, dan 1 x buffet dinner. Berikut merupakan Tabel 1 menunjukkan penjualan meeting package yang terealisasi di Novotel Bali Ngurah Rai Airport pada tahun 2017-2020.

Tabel 1: Penjualan *Meeting Package* di Novotel Bali Ngurah Rai Airport Pada Tahun 2017-2020

No	Tahun	Jumlah <i>Meeting</i>
1.	2017	13
2.	2018	43
3.	2019	37
4.	2020	5

[Sumber:Novotel Bali Ngurah Rai Airport]

Penurunan penjualan meeting package pada tahun 2017-2020 merupakan sebuah tanda tanya mengapa hal tersebut dapat terjadi. Diduga penurunan jumlah pelanggan disebabkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang sudah diberikan. Hal itu terbukti setelah ditemukan beberapa keluhan yang ditujukan kepada departemen Sales & Marketing sesuai pemakai jasa melaksanakan kegiatan meeting di Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Berikut pada Tabel 2 keluhan pelanggan meeting Package pada tahun 2017-2020.

Tabel 2: Keluhan Pelanggan *Meeting Package* di Novotel Bali Ngurah Rai Airport Pada Tahun 2017-2020

No	Tahun	Nama Pelanggan	Keluhan
1.	2017	Kementerian Pariwisata	Kebersihan ruangan meeting kurang dikontrol setelah coffee break yang disajikan langsung di dalam ruangan
2.	2018	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang Jasa Pemerintah	Lambatnya Koneksi Internet WI-FI
3.	2018	Kementerian PUPR	Kurangnya komunikasi antara pegawai dan pelanggan mengenai letak gedung meeting sehingga para pelanggan kebingungan mencaritempat meeting.

4.	2018	Kementerian Agraria danTata Ruang	Kurangnya pegawai untuk menyajikan makanan atau minuman yang langsung disajikan ke atasmeja sehingga peserta meeting harus menunggu.
5.	2018	Angkatan Udara Republik Indonesia	Keterlambatan pegawai untuk mengatasipermasalahan pada audio visual
6.	2019	British Embassy	Screen tidak fleksibel dipindahkan ke area tengah karena mengganggu penglihatan peserta meeting
7.	2019	SD Aviassi for Jetstar	Perbedaan antrian dalam pengambilan makanan (buffet) antara para petinggi meeting dan anggotanya
8.	2020	Angkasa Pura 1	Pengaturan kabel steker yang kurang rapi sehingga dapat mengakibatkan resiko peserta meeting terjatuh

[Sumber:Novotel Bali Ngurah Rai Airport]

Tabel 2 menunjukkan dalam pelaksanaan meeting package masih terdapat permasalahan-permasalahan teknis yang berujung menjadi keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan pihak Novotel Bali. Mengacu dari teori 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Pasolong, 2011 : 135) dapat dilihat pada aspek bukti fisik (tangible) kebersihan ruangan meeting kurang dikontrol setelah coffee break yang disajikan langsung di dalam ruangan, pada aspek kehandalan (reliability) yaitu kurangnya pegawai untuk menyajikan makanan atau minuman yang langsung disajikan ke atas meja sehingga peserta meeting harus menunggu, pada aspek daya tanggap (responsiveness) bahwa keterlambatan staff untuk mengatasi permasalahan pada audio visual, pada aspek jaminan dan kepastian (assurance) masih terdapat kurangnya komunikasi antara pegawai dan pelanggan mengenai letak gedung meeting sehingga para pelanggan kebingungan mencari tempat meeting tersebut, pada aspek empati (empathy) pengaturan kabel steker yang kurang rapi sehingga dapat mengakibatkan resiko peserta meeting terjatuh.

Apabila hal ini dibiarkan akan mengakibatkan kerugian besar bagi Novotel Bali Ngurah Rai Airport ke depannya. Pelanggan yang kurang puas terhadap suatu layanan jasa pasti akan mencari perusahaan lain yang dianggap lebih baik dalam memberikan pelayanan jasa sebelumnya. Intensitas persaingan membuat perusahaan harus memperhatikan dengan benar kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Bachtiar (2011: 18), kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif pelanggan yang berhubungan dengan produk maupun jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan. Sedangkan Sunyoto (2013: 35), definisi kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa memahami salah satu dari

tiga tingkat kepuasan umum yaitu kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang atau gembira . Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Wijaya (2011:70) mengidentifikasi empat metode mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran (*Complain and Suggestion System*)
2. Menyamar Belanja (*Ghost Shopping*)
3. Analisis Pelanggan yang hilang (*Lost Customer Analysis*)
4. Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*)

Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Supranto (2006: 59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Supranto (2006: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. "Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan (Lukman, 2001:12). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Pasolong, 2011:135), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)"

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi kesuksesan perusahaan untuk kedepannya. Kristanto (2011: 95), "mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pertemuan antara kedua kepentingan ini akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada suatu produk. Menurut Cronin dan Taylor (dalam Bei dan Chiao, 2001: 63) hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan penting bagi perusahaan, karena perusahaan (penyedia jasa) perlu mengetahui apakah tujuan perusahaan memiliki pelanggan yang puas dengan kinerja perusahaan atau memberikan kualitas pelayanan yang dipersepsikan pada tingkat maksimum .

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi Penelitian ini menggunakan teknik Metode Skala Lima Tingkat Likert, Uji Validitas

dan Uji Reliabilitas. Populasi dari penelitian ini menggunakan seluruh pelanggan meeting package di Novotel Bali Ngurah Rai Airport berjumlah 98 pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Pasolong, 2011:135) yaitu: Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy) .

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Setelah diidentifikasi keseluruhan dari kuesioner yang disebarakan kepada 98 responden dan diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Pasolong, 2011: 135). Untuk karakteristik responden didominasi oleh jenis kelamin wanita sebesar 51% rentang usia 31-40 tahun sebesar 54,1%, responden dengan pendidikan terakhir S1 sebesar 45,9%.

Hasil dari uji validitas dari keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid, dikarenakan seluruh instrumen penelitian dari dimensi kualitas pelayanan di setiap pertanyaan memiliki nilai R-hitung (pearson correlation) lebih dari 0,1986. Sedangkan untuk uji Reliabilitas dari keseluruhan item pernyataan dinyatakan reliabel dikarenakan semua instrumen penelitian memiliki koefisien cronbach alpha (α) lebih besar dari 0,60. Hasil dari teknik deskriptif kualitatif untuk Nilai Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan memiliki keseluruhan nilai rata-rata untuk kualitas pelayanan meeting package terhadap kepuasan pelanggan di Novotel Bali Ngurah Rai Airport sebesar 3,83 atau kualitas pelayanan yang diberikan dikategorikan baik

3.2 Pembahasan

Analisis deskriptif pada penelitian ini adalah untuk melihat nilai rata-rata terendah dan tertinggi di setiap pertanyaan pada dimensi kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 98 pelanggan meeting package di Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Didasari oleh lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (tangible), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Kepedulian (empathy) masing-masing memiliki 5 pertanyaan. Dari hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa:

1. Dimensi Bukti Fisik (Tangible) menunjukkan hasil penilaian responden terhadap dimensi bukti fisik (tangible) dan hasil rata-rata pada setiap pertanyaannya. Pada pertanyaan pertama memiliki nilai rata-rata 4,24 atau sangat baik, pertanyaan ke dua memiliki nilai rata-rata 4,21 atau sangat baik, pertanyaan ke tiga memiliki nilai rata-rata 4,26 atau sangat baik, pertanyaan ke empat memiliki nilai rata-rata 4,24 atau sangat baik, pertanyaan ke lima memiliki nilai rata-rata 4,28 atau sangat baik. Hasil rata-rata untuk dimensi bukti fisik (tangible) adalah 4,25 atau sangat baik.
2. Dimensi Keandalan (Reliability) menunjukkan hasil penilaian responden terhadap dimensi keandalan (reliability) dan hasil rata-rata pada setiap

pertanyaanya. Pada pertanyaan pertama memiliki nilai rata –rata 3,67 atau baik, pertanyaan ke dua memiliki nilai rata-rata 3,69 atau baik, pertanyaan ke tiga memiliki nilai rata-rata 4,11 atau baik, pertanyaan ke empat memiliki nilai rata – rata 3,77 atau baik, pertanyaan ke lima memiliki nilai rata–rata 3,97 atau baik. Hasil rata-rata untuk dimensi kehandalan (reliability) adalah 3,84 atau baik.

3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) menunjukkan hasil penilaian responden terhadap dimensi daya tanggap (responsiveness) dan hasil rata-rata pada setiap pertanyaanya. Pada pertanyaan pertama memiliki nilai rata–rata 3,31 atau cukup baik, pertanyaan ke dua memiliki nilai rata-rata 3,29 atau cukup baik, pertanyaan ke tiga memiliki nilai rata-rata 3,29 atau cukup baik, pertanyaan ke empat memiliki nilai rata–rata 3,24 atau cukup baik, pertanyaan ke lima memiliki nilai rata–rata 3,56 atau baik. Hasil rata-rata untuk dimensi daya tanggap (responsiveness) adalah 3,34 atau cukup baik.
4. Dimensi Jaminan (Assurance) menunjukkan hasil penilaian responden terhadap dimensi jaminan (assurance) dan hasil rata-rata pada setiap pertanyaanya. Pada pertanyaan pertama memiliki nilai rata–rata 3,92 atau baik, pertanyaan ke dua memiliki nilai rata-rata 3,85 atau baik, pertanyaan ke tiga memiliki nilai rata-rata 3,92 atau baik, pertanyaan ke empat memiliki nilai rata –rata 4,04 atau baik, pertanyaan ke lima memiliki nilai rata– rata 3,87 atau baik. Hasil rata-rata untuk variabel jaminan (assurance) adalah 3,92 atau baik.
5. Dimensi Kepedulian (Empathy) menunjukkan hasil penilaian responden terhadap dimensi empati (empathy) dan hasil rata-rata pada setiap pertanyaanya. Pada pertanyaan pertama memiliki nilai rata–rata 3,85 atau baik, pertanyaan ke dua memiliki nilai rata-rata 3,80 atau baik, pertanyaan ke tiga memiliki nilai rata-rata 3,74 atau baik, pertanyaan ke empat memiliki nilai rata–rata 3,80 atau baik, pertanyaan ke lima memiliki nilai rata– rata 3,95 atau baik. Hasil rata-rata untuk dimensi empati (empathy) adalah 3,83 atau baik.

3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan meeting package terhadap kepuasan pelanggan di Novotel Bali Ngurah Rai Airport menurut responden dikategorikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,83. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang diujikan yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy) dengan masing-masing menggunakan lima variabel pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai terendah dalam uji lima dimensi kualitas pelayanan yaitu pada dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan nilai rata-rata 3,34 dengan keterangan cukup baik dan nilai tertinggi yaitu pada dimensi bukti fisik (tangible) dengan nilai rata-rata 4,25 dengan keterangan sangat baik. Berikut masing- masing kesimpulan

hasil dari uji dimensi kualitas pelayanan meeting package terhadap kepuasan pelanggan di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.

Untuk hasil penilaian tiap dimensi dari kualitas pelayanan meeting package terhadap kepuasan pelanggan di Novotel Bali Ngurah Rai Airport yaitu:

1. Dimensi bukti fisik (tangible) diwakili dengan lima variabel pertanyaan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,25 yang artinya penilaian dari responden sangat baik terhadap kualitas pelayanan meeting package yang diberikan oleh Novotel Bali Ngurah Rai Airport.
2. Dimensi kehandalan (reliability) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,84 yang artinya penilaian dari responden baik terhadap kualitas pelayanan meeting package yang diberikan oleh Novotel Bali Ngurah Rai Airport.
3. Dimensi daya tanggap (responsiveness) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,34 yang artinya penilaian dari responden cukup baik terhadap kualitas pelayanan meeting package yang diberikan oleh Novotel Bali Ngurah Rai Airport.
4. Dimensi jaminan (assurance) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,92 yang artinya penilaian dari responden baik terhadap kualitas pelayanan meeting package yang diberikan oleh Novotel Bali Ngurah Rai Airport.
5. Dimensi kepedulian (empathy) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,83 yang artinya penilaian dari responden baik terhadap kualitas pelayanan meeting package yang diberikan oleh Novotel Bali Ngurah Rai Airport.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Peneliti berterimakasih atas dukungan dari staff Novotel Bali Ngurah Rai Airport., pembimbing peneliti, serta teman-teman yang selalu sedia untuk memberikan masukan serta saran kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Greenberg, P. 2010. Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition McGraw-Hill
- Kotler, dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 .
- Philip Kotler dan Armstrong. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. BayuMedia Publishing. Malang, Jawa Timur.