

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN USAHA KERAJINAN GERABAH
DI DESA PULUTAN KECAMATAN REMBOKEN
KABUPATEN MINAHASA**

Henry J.D Tamboto¹, Allen CH Manongko², Rivaldo Kowaas³
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Manado, Indonesia
e-mail : kowaasrivaldo@gmail.com,

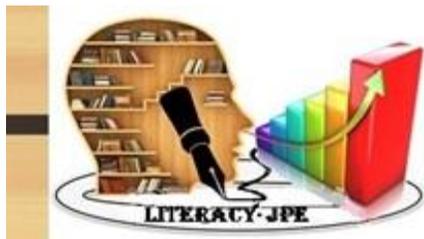
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen usaha kerajinan Gerabah di Desa Pulutan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa Metode penelitian survey, dengan sampel 60 orang dan teknik yang di gunakan yaitu angket dengan menggunakan teknik accidental sampling dan dokumentasi. Penelitian ini untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (3) Mengetahui secara bersama-sama pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian di analisis dengan metode analisis regresi linier berganda. Uji simultan (Uji F). Uji parsial (Uji T). adapun hasil dari penelitian menunjukkan (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kerajinan Gerabah di Desa Pulutan sebesar 98,01% dengan jumlah $t_{hitung} > t_{tabel} = 75,38 > 2,001$. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kerajinan Gerabah di Desa Pulutan sebesar 98,40% dengan jumlah $t_{hitung} > t_{tabel} = 94,425 > 2,001$. (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kerajinan Gerabah di Desa Pulutan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa sebesar 98,60% dengan jumlah $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan jumlah = $9,972 > 3,258$

Kata kunci :Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

survey research, with a sample of 60 people and the technique used is a questionnaire using the technique of accidental sampling and documentation. This study is to determine (1) the effect of product quality on consumer satisfaction (2) The effect of service quality on consumer satisfaction (3) Knowing jointly the effect of product quality and service quality on consumer satisfaction. The results of the study were analyzed using multiple linear regression analysis methods. Simultaneous test (F test). Partial test (T test). Adapun results from the research show (1) product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction of the Geraba handicraft business in Pulutan Village by 98.01% with $t_{count} > t_{table} = 75.38 > 2,001$. (2) service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction in the Geraba handicraft business in Pulutan Village by 98.40% with $t_{count} > t_{table} = 94,425 > 2,001$. (3) product quality and service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction in the Geraba handicraft business in Pulutan Village, Remboken District, Minahasa Regency by 98.60% with $t_{count} > t_{table}$ with total = $9,972 > 3,258$

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction



LITERACY JOURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

PENDAHULUAN

Dalam persaingan yang semakin tinggi, peran kualitas produk dan kualitas pelayanan menjadi pengaruh terhadap kemajuan suatu usaha dalam mencari konsumennya. Usaha yang ingin berkembang bahkan lebih maju di tuntut untuk melakukan kegiatan- kegiatan yang mengarah pada kegiatan efisiensi. Di mana kegiatan yang di maksud harus memperhatikan kualitas dari barang atau pelayanan yang di berikan. Konsumen merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh dalam membentuk jalannya sebuah usaha yang maju selain dari pada itu konsumen memiliki peran penting dalam suksesnya usaha yang sedang di jalankan. Untuk itu pelaku usaha harus memperhatikan kualitas dan pelayanan yang di berikan, agar dapat memenuhi kepuasan konsumen. Pada era sekarang ini konsumen suda menjadi kritis dalam memilih produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan mereka.

Selain itu banyak sekali pesaing antara usaha usaha demi menciptakan produk terbaik yang tentunya sesuai dengan keinginan kosumennya. Oleh karena itu usaha yang ingin usahanya berkembang harus selalu memperhatikan setiap kebutuhan dan kemauan dari konsumennya dengan produk yang di hasilkan usaha tersebut serta harus melakukan inovasi-inovasi terbaru untuk mempertahankan kepuasan konsumen.

Selain itu tanah yang di gunakan mulai sulit untuk di dapatkan hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi para wirausahawan kerajinan Gerabah yang ada di Desa Pulutan, peralatan yang di gunakan masih sederhana dan proses pembuatan masih dengan cara tradisional. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi mereka dalam membuat kerajinan Gerabah. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Usaha Kerajinan Gerabah di Desa Pulutan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa"

Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah di persepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Dewi (2013:1), konsumen adalah seorang yang menggunakan produk atau jasa yang di pasarkan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah sejauh mana harapan para pembeli. Jika harapan konsumen tersebut di penuhi maka ia akan merasa puas, dan jika melebihi harapan konsumen maka konsumen tersebut akan merasa senang

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:106) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika adanya persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.

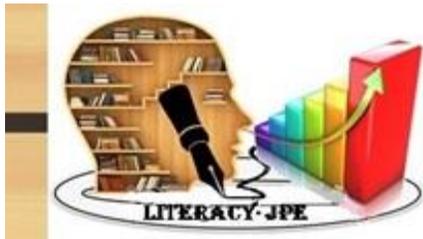
Tse dan Wilton mendefinisikan kepuasan/ketidakpuasan konsumen sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang di persepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja produk yang di persepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk yang bersangkutan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Lupyoadi (2008 :77)

1. Mutu produk

Hal terpenting yang wajib di perhatikan setiap perusahaan untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah mutu dari produk yang di gunakan. Untuk itu pastikan selalu memilih dan



LITERACY JOURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

menggunakan produk berkualitas, sehingga konsumen merasa puas dan tidak ragu untuk memilih produk yang kita tawarkan.

2. Kualitas pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen juga datang dari kualitas layanan yang di berikan oleh anda dan seluruh karyawan anda. Hal ini sangat penting terutama bagi anda yang bergrak di bidang jasa karna persepsi pelanggan terhadap bisnis sedikit banyak akan di pengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri.

3. Penetapan harga

Sebelum memutuskan pembelian suatu produk, konsumen tentu akan melakukan perbandingan harga produk yang sama dari beberapa merek. Artinya, penetapan harga juga berpengaruh pada kepuasan konsumen. Jadi sebaiknya selalu lakukan riset pasar sebelum menetapkan harga dari produk yang akan kita jual.

4. Pengalaman belanja yang menyenangkan

Pengalaman belanja konsumen juga berpengaruh terhadap kepuasannya. Pengalaman ini berbanding lurus dengan kemudahan selama proses pembelian. Artinya proses belanja yang muda, cepat dan fleksibel sangat di minati oleh konsumen.

Pengertian Kualitas Produk

Menurut Goetsch dan Davis (2005) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang di harapkan.

Menurut Feingenbaum dalam marwanto (2015: 153) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan seluruh gabungan karakteristik produk dari pemasaran dan rekayasa (perencanaan) pembuatan dan pemeliharaan yang di gunakan dalam memenuhi harapan-harapan konsumen.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2016:37) produk merupakan keseluruhan pokok objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai dan manfaat bagi konsumen. Sangadji dan Sopiah (2013:188) mendefinisikan kualitas produk sebagai evaluasi menyeluruh konsumen atas kebaikan kinerja barang atau jasa.

Menurut Shaharudin et el (2010) dalam Alferd (2013:183) kualitas produk merupakan factor-faktor yang paling penting untuk pemilihan masing-masing produk terutama di lingkungan pasar di mana tingkat persaingan sangat ketat dan harga kompetisi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk

Menurut Risky Nurhayati (2011) di mana factor-faktor sebagai berikut

a. Manusia

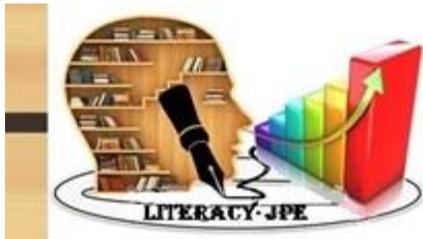
Peran manusia atau karyawan yang bertugas dalam perusahaan akan sangat mempengaruhi secara langsung terhadap baik buruknya mutu dari produk yang di dihasilkan oleh suatu perusahaan. Maka aspek manusia perlu mendapat perhatian yang cukup perhatian tersebut dengan mengadakan latihan-latihan.

b. Manajemen

Tanggung jawab atas mutu dalam perusahaan di bebankan kepada beberapa kelompok yang biasa di sebut Function Grup. Dalam hal ini pemimpin harus melakukan kordinasi antara function grup dengan bagia-bagian lainya dalam perusahaan tersebut.

c. Uang

Perusahaan harus menyediakan uang yang cukup untuk mempertahankan atau meningkatkan mutu produksinya. Misalnya: untuk untuk perawatan dan perbaikan mesin atau peralatan produksi



LITERACY JOURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

d. Bahan baku

Bahan baku merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan akan mempengaruhi terhadap mutu dan produk yang dihasilkan suatu perusahaan. Untuk itu pengendalian mutu bahan baku menjadi hal yang sangat penting dalam hal bahan baku,

e. Mesin dan peralatan

Mesin serta peralatan yang digunakan dalam proses produksi akan mempengaruhi terhadap mutu produk yang dihasilkan perusahaan. Peralatan yang kurang serta mesin yang sudah tua dan tidak ekonomis akan menyebabkan rendahnya mutu dan produk yang dihasilkan, serta tingkat efisiensi yang rendah. Akibat biaya produksi menjadi tinggi, sedangkan produk yang dihasilkan tidak akan laku di pasaran.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen dan juga memenuhi harapan konsumen. (Irmayanti Hamidah dan Setiawan Ronylka 2014)

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam membentuk pelayanan dalam kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*servicequality*) dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pujawan (2012:97) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja actual pelayanan yang terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : pengalaman yang diharapkan dan pelayanan yang diterima

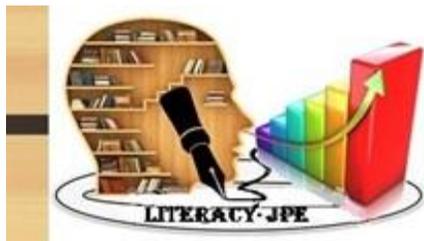
Penentu kualitas pelayanan

Parasuraman, et al (2008:118) menyusun dimensi pokok utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut

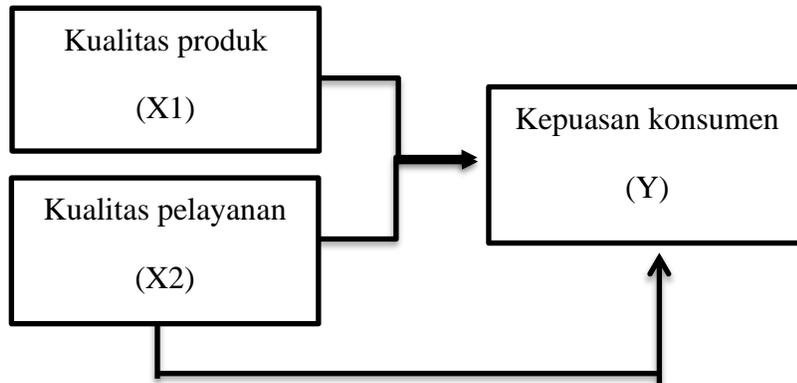
- Keandalan yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat
- Daya tanggap yaitu kemampuan membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat
- Jaminan yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan
- Empati yaitu mencangkup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen

Kerangka berpikir





LITERACY JOURNAL PENDIDIKAN EKONOMI



Keterangan

X1 = Kualitas produk

X2 = Kualitas pelayanan

Y = Kepuasan konsumen

Hipotesis penelitian

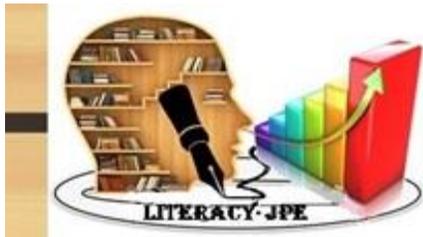
hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kerajinan Geraba di Desa Pulutan
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kerajinan Geraba di Desa Pulutan
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kerajinan Geraba di Desa Pulutan

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Usaha Kerajinan Gerabah di Desa Pulutan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa”**

METODE PENELITIAN

Metode penelitian



LITERACY JOURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

Menurut Sugiyono (2014) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki kualitas serta ciri-ciri yang ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper, Emory, 1999:221). Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di kerajinan Geraba Desa Pulutan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa (Populasi tidak diketahui) Accidental sampling

Tabel Populasi

No	Kategori	Keterangan
1.	Minggu pertama	18
2.	Minggu kedua	17
3.	Minggu ketiga	15
4.	Minggu ke empat	20
5.	Total	70

Sampel

Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental sampling. Menurut Sugiyono (2009:85), Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin (Sugiyono 2008)

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

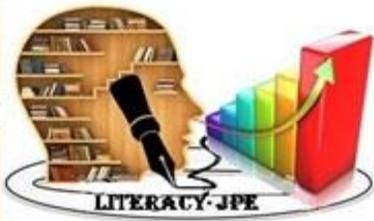
$$= \frac{70}{1 + 70 (0,0025)}$$

$$= 59,57$$

$$= 60$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 sampel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



LITERACY JOURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

Penelitian ini termasuk dalam studi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara empiric terbukti variabel bebas yang di teliti ikut menentukan variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1) kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y).

Hipotesis pertama

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis pengujian korelasi sederhana pengaruh kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) maka di peroleh $r = 0,990$ dengan koefisien determinasi $r^2 = 0,9801$ atau 98,01% selanjutnya apakah koefisien tersebut dapat di generalisasikan atau tidak, maka haris di uji signifikasinya dengan menghitung t_{hitung} dari hasil penelitian di peroleh $t_{hitung} = 75,38$ pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha=0,05\%$) di peroleh nilai $t_{tabel} = 2,001$ ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ ini berarti kualitas produk (X1) tidak bisa di abaikan. Dengan demikian hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk (X1) dan kepuasan konsumen (Y) usaha kerajinan Geraba di Desa Pulutan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa

Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen artinya dengan adanya kualitas produk yang baik maka kepuasan konsumen juga akan terpenuhi

Hipotesis kedua

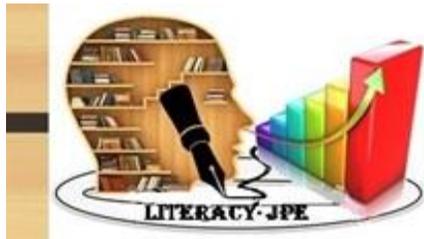
Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis pengujian korelasi sederhana pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) maka di peroleh $r = 0,992$ dengan koefisien determinasi $r^2 = 0,9440$ atau 98,40% Selanjutnya apakah koefisien dapat di generalisasikan atau tidak, maka harus di uji signifikanya dengan mengitung t_{hitung} hasil penelitian di peroleh t_{hitung} sebesar 94,425 pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha=0,05\%$) di peroleh nilai $t_{tabel} = 2,001$ ternyata t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ini berarti variabel kualitas pelayanan (X2) tidak dapat di abaikan. Dengan demikian hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) usaha kerajinan Geraba di Desa Pulutan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen artinya semakin bagus kualitas pelayanan yang di berikan maka kepuasan konsumen akan semakin terpenuhi

Hipotesis ketiga

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis pengujian korelasi ganda kualitas produk (X1) kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) maka di peroleh $r = 0,993$ dengan koefisien determinasi sebesar $r^2=0,9860$ atau 98,60% Selanjutnya apakah koefisien tersebut dapat di generalisasikan atau tidak, maka harus di uji signifikanya dengan menghitung f_{hitung} dari hasil penelitian di peroleh $f_{hitung} = 9.972$ pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha=0,05\%$) diperoleh dari $f_{tabel} = 3.158$ ternyata f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ini berarti kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) tidak dapat di abaikan dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk (X1) kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen usaha kerajinan Gerabah di Desa Pulutan Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa.

Dari analisis di ketahui bahwa terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Artinya ketika kualitas produk dari usaha kerajinan geraba baik dan pelayanan yang baik pila maka kepuasan konsumen akan terpenuhi.



LITERACY JOURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya dapat di simpulkan bahwa

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y). hal ini dapat di lihat dari t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka dapat di simpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 98,01%
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) hal ini dapat di lihat dari t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 98,40%
3. Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y). hal ini dapat di lihat dari t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka dapat di simpulkan bahwa kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 98,60%

SARAN

Berdasarkan hasil analisis, peneliti memberikan saran sebagai berikut

1. Bagi usaha kerajinan geraba di Desa Pulutan

Agar selalu mempertahankan kualitas dari produk yang di hasilkan dan selalu menciptakan produk-produk baru dan juga harus memperhatikan tingkat kebersihan dari tempat usaha yang sedang di jalankan

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan lebih kreatif serta lebih objektif dalam memilih variabel-variabel yang akan diteliti dalam melihat pengaruh-pengaruh terhadap kepuasan konsumen serta dapat memperluas daerah yang ditelinya sehingga hasil yang dicapai lebih optimal dari penelitian sebelumnya.



LITERACY JOURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

DAFTAR PUSTAKA

- Adisetiawan, R. (2017). Performance Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 14(3), 1- 10.
- Alma, B. 2003. ... *Kotler, Philip*. 2005. ... *Kotler dan Keller*. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Amilia, Suri dan M. Oloan Asmara, 2017. Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan
Buku : Ali, Hasan . 2013. ... *Suparyanto & Rosad*. 2015
- Cooper, Donald R dan Emory, C William, (1999). "Metode Penelitian Bisnis". Edisi kelima. Jilid 1. Erlangga Jakarta.
- Dewi, Amelia Chynthia. 2013. Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Travel "X" Bandung. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. Perilaku Konsumen. Palembang: Citrabooks Indonesia
- Goetsch dan Davis*, 1994 *dalam* Nasution (2005), *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management* , Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor : 14-18.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasan, Iqbal, 2009, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Bumi Aksara, Jakarta.
- Indikator- indikator keputusan pembelian *Menurut Kotler* (2000:203)
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:106)
- otler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. edisi ke-13, jilid2. Jakarta: Erlangga.
- Marwanto*, Aris. 2015. *Marketing sukses*. Yogyakarta
- Pramudyo. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan . Vol. I, No. 1, Agustus 2012. ISSN: 2252-5483. JBMA. Diakses pada November 2015.
- Riduwan. (2012). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Risky Nurhayati. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan" (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*, In Media, Yogyakarta.
- Tse dan Wilton(2008) *Kepuasan Pelanggan*, jilid 2 Edisi ketiga, indeks
- Widoyoko. (2013). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2009 pengguna Handphone Merek Nokia). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta, 2001.