

EVALUASI KUALITAS LAYANAN KARYA PLUIT

Danny Dwi Sanjaya

Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Ciputra Surabaya
danny.sanjaya@student.ciputra.ac.id

Abstract: *This research is motivated by the problem which received in 2015 by Karya Pluit that sales tends to fall and stuck during the period in 2015, so that Karya Pluit have to increase the number of consumers. Karya Pluit is a company working as a raw material importers sponge, so that Karya Pluit doesn't have the ability to change the product quality nor the price significantly. To support their goal, Karya Pluit has to evaluate the service quality in Karya Pluit. The purpose of this study is to evaluate Karya Pluit's service quality. Snowball Sampling is used to retrieve the number of respondent which the primary data in the study was obtained from informants consisting of two consumers of Karya Pluit, two consumer of a similar company with Karya Pluit, a representative of a similar company with Karya Pluit, and an expert in marketing. Triangulation data method is used for this study which triangulation data sources used for data analysis. Then, interview techniques is used to obtain data from those six respondents who have been determined, then collected data processed descriptively. The results showed that through discussion that has been done, that there are weaknesses in Karya Pluit's service quality, especially in te reliability and empathy aspect, so that Karya Pluit need to make improvements in reliability and empathy aspects so that Karya Pluit can compete or even outperform their competitor. In addition, responsiveness, assurance, and tangible aspectonly requires small additions to be abble to support Karya Pluit's goal to be better than their competitor and Karya Pluit can increase the number of their consumers.*

Keywords: *Service quality, Karya Pluit.*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang diterima yaitu cenderung turun dan tetapnya penjualan di Karya Pluit selama periode tahun 2015, sehingga Karya Pluit memiliki keinginan untuk meningkatkan jumlah konsumennya. Dimana Karya Pluit adalah perusahaan yang bekerja di bidang impotir bahan baku spon, sehingga Karya Pluit tidak memiliki kemampuan untuk mengubah kualitas produk dan harga secara signifikan. Guna mendukung keinginan tersebut, Karya Pluit perlu untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang ada di Karya Pluit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan Karya Pluit. Pengambilan jumlah responden menggunakan teknik *snowball* sampling dimana data primer pada penelitian diperoleh dari para narasumber yang terdiri dari dua orang konsumen Karya Pluit, dua orang konsumen perusahaan lain yang sejenis dengan Karya Pluit, seorang perwakilan dari perusahaan yang sejenis dengan Karya Pluit, dan seorang pakar dalam bidang pemasaran. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi data dengan teknik triangulasi data sumber. Lalu untuk pengambilan data menggunakan teknik wawancara terhadap enam responden yang sudah ditentukan, kemudian data yang dikumpulkan kemudian diolah secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masih ada kelemahan dalam kualitas layanan Karya Pluit, khususnya terhadap aspek kehandalan dan empati, sehingga Karya Pluit perlu melakukan upaya perbaikan pada aspek kehandalan dan empati tersebut agar di masa mendatang dapat bersaing atau bahkan mengungguli kualitas layanan kompetitor. Di samping itu, aspek daya tanggap, aspek kepastian, dan aspek bukti fisik hanya membutuhkan penambahan-penambahan agar mampu mendukung tujuan Karya Pluit untuk mengungguli kualitas layanan kompetitor sehingga bisa meningkatkan jumlah konsumen.

Kata kunci: kualitas layanan, Karya Pluit.

PENDAHULUAN

Karya Pluit merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang usaha kimia, khususnya sebagai importir bahan baku *chemical spon*, yang merupakan bahan baku *spon* untuk kasur. Pada awalnya, Karya Pluit merasakan hal positif saat memutuskan terjun di bidang usaha kimia. Namun, sepanjang tahun 2015 lalu, Karya Pluit merasa bahwa bidang usaha kimia menghadapi tantangan, seiring kondisi perekonomian yang kurang baik di tahun 2015. Menghadapi tantangan tersebut, Karya Pluit merasa perlu untuk meneliti menganalisis kualitas layanan yang disediakan kepada konsumen. Dimana dimensi-dimensi dalam kualitas layanan yang diteliti antara lain kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud.

LANDASAN TEORI

Kualitas layanan

Siow (2013:1071) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Normasari, *et al.* (2013:3), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pada pandangan-pandangan tersebut, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan, yang merupakan yang merupakan hasil perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Widjoyo, *et al.* (2013:2-3) dan Tjiptono dan Chandra (2011:232-233) menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki sejumlah dimensi dan indikator, yaitu:

1. Kehandalan (*reliability*), terkait dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Indikator kehandalan meliputi:
 - a. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan.
 - b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa konsumen.
 - c. Menyampaikan layanan secara benar sejak awal
 - d. Menyelesaikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
 - e. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), terkait dengan kemampuan perusahaan untuk memiliki kesadaran dan keinginan dalam membantu konsumen serta memberikan jasa dengan cepat. Indikator daya tanggap meliputi:
 - a. Menginformasikan kepada konsumen tentang kepastian waktu penyampaian layanan.
 - b. Memberikan layanan yang cepat bagi konsumen.
 - c. Bersedia membantu konsumen.
 - d. Kesiapan untuk merespon permintaan konsumen.
3. Kepastian (*assurance*), terkait dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan perusahaan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen. Indikator kepastian meliputi:
 - a. Karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya para konsumen.
 - b. Membuat konsumen merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
 - c. Karyawan secara konsisten bersikap sopan.
 - d. Karyawan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen.
4. Empati (*empathy*), terkait dengan kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen. Inti dari empati adalah menunjukkan kepada konsumen melalui layanan yang diberikan bahwa konsumen itu spesial dan kebutuhan mereka dapat dipahami perusahaan. Indikator empati meliputi:
 - a. Perusahaan memberikan perhatian individual kepada para konsumen.
 - b. Karyawan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian.
 - c. Perusahaan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen.
 - d. Karyawan memahami kebutuhan konsumen.
 - e. Waktu operasional (jam kantor) perusahaan terasa nyaman untuk konsumen.

5. Berwujud (*tangibles*), terkait dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan material yang dipasang. Indikator ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Indikator berwujud meliputi:
 - a. Peralatan yang modern.
 - b. Perusahaan memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual.
 - c. Karyawan berpenampilan rapi dan profesional
 - d. Materi-materi yang berkaitan dengan jasa berdaya tarik visual.

METODOLOGI PENELITIAN

Deskripsi Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, Menurut Heriyanto (2013:5), pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, kepercayaan orang yang akan diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Pendekatan kualitatif cenderung mengarahkan penelitian pada jenis penelitian deskriptif, di mana hal tersebut dapat membuat peneliti mendapatkan informasi secara lengkap dan mendalam mengenai permasalahan yang terjadi dari para narasumber. Kemampuan pendekatan kualitatif untuk memperoleh informasi secara lengkap dan mendalam diperlukan oleh peneliti untuk melakukan penelitian guna mengevaluasi kualitas layanan Karya Pluit, sehingga pendekatan kualitatif digunakan pada penelitian ini.

Subjek Penelitian

Guna memperoleh data yang lengkap dan mendalam, maka penentuan narasumber dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. Nurdiani (2014:1114) *snowball sampling* adalah suatu pendekatan untuk menemukan narasumber-narasumber kunci yang memiliki informasi, dimana melalui pendekatan ini, narasumber potensial akan dihubungi dan ditanya lebih dulu dan kemudian apabila data masih belum didapatkan, maka akan dicari narasumber lain dari hasil rekomendasi narasumber sebelumnya. Nantinya akan diambil sebanyak narasumber yang diperlukan, yang terdiri dari dua orang konsumen Karya Pluit, dua orang konsumen perusahaan lain yang sejenis dengan Karya Pluit, seorang perwakilan dari perusahaan yang sejenis dengan Karya Pluit, dan seorang pakar dalam bidang pemasaran. Tujuan dari penentuan narasumber yang demikian adalah untuk mendapatkan data yang valid serta data yang dapat diperbandingkan. Nantinya, apabila data dari narasumber yang tersedia belum dapat memenuhi kebutuhan penelitian, maka seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, akan dicari narasumber-narasumber lainnya dari hasil rekomendasi narasumber-narasumber sebelumnya.

Validitas dan Reliabilitas

Sugiyono (2011:270) menjelaskan bahwa uji validitas terdiri dari 3 tahapan, yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, dan diakhiri dengan triangulasi data. Terkait dengan triangulasi data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Heriyanto (2013:5) mengemukakan bahwa triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Pada penelitian ini, triangulasi sumber diperoleh dari beberapa narasumber, yang terdiri dua orang konsumen Karya Pluit, dua orang konsumen perusahaan lain yang sejenis dengan Karya Pluit, seorang perwakilan dari perusahaan yang sejenis dengan Karya Pluit, dan seorang pakar dalam bidang pemasaran.

Selain perlu diuji validitasnya, data-data yang dikumpulkan juga perlu diuji reliabilitasnya. Sugiyono (2011:277) mengemukakan bahwa untuk melakukan pengujian reliabilitas, diperlukan *auditor* yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian (Sugiyono, 2011:277). Pada penelitian ini untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan bantuan dosen pembimbing skripsi serta pendokumentasian saat peneliti melakukan penelitian.

Metode Analisis Data

Data-data pada penelitian ini akan dianalisis secara deskriptif. Sugiyono (2011:246-247) menjelaskan bahwa teknik analisis data dapat terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*). Reduksi data diadakan agar data yang telah didapatkan dari lapangan sesuai dengan kebutuhan ataupun kategori-kategori yang telah ditentukan. Tujuan reduksi data adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih terfokus dan dibutuhkan. Reduksi data dilakukan terhadap data yang dikumpulkan dari narasumber dalam penelitian ini. Data perlu direduksi agar data yang diperoleh tepat sasaran dan memang dibutuhkan.
2. Penyajian data (*data display*). Setelah data direduksi, berikutnya adalah melakukan penyajian data. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian-uraian. Data-data dalam penelitian ini disajikan setelah melalui reduksi data, dimana data-data yang disajikan disesuaikan dengan format dan landasan teori yang telah ditentukan.
3. Penarikan kesimpulan. Setelah data disajikan, data-data tersebut kemudian dideskripsikan untuk dapat ditarik sebuah kesimpulan dari data tersebut. Menurut Sugiyono (2011:252), kesimpulan yang diperoleh dapat berupa kesimpulan tetap atau kesimpulan akhir, bergantung pada situasi apakah pada tahap awal, data-data yang dipaparkan sudah valid dan konsisten atau tidak. Pada penelitian ini, data-data yang telah direduksi dan disajikan telah dapat ditarik kesimpulan. Apabila belum diperoleh data yang diinginkan, maka perlu ada pengumpulan data-data tambahan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data Narasumber Penelitian

Tabel 1. Data Data Narasumber Penelitian

No.	Data Narasumber	Nama Narasumber	Tujuan
1.	Konsumen Karya Pluit	Robert Tjandra (RT)	Mengetahui sejauh mana kualitas layanan Karya Pluit dari sudut pandang konsumen Karya Pluit.
2.	Konsumen Karya Pluit	Erik Kuntjoro (EK)	Mengetahui sejauh mana kualitas layanan Karya Pluit dari sudut pandang konsumen Karya Pluit.
3.	Konsumen perusahaan lain yang sejenis dengan Karya Pluit.	Toni Kurniawan (TK) – PT. Lautan Jati	Mengetahui sejauh mana kualitas layanan perusahaan lain yang sejenis dengan Karya Pluit.
4.	Konsumen perusahaan lain yang sejenis dengan Karya Pluit.	Budi Haryono (BH) – Yogakarya	Mengetahui sejauh mana kualitas layanan perusahaan lain yang sejenis dengan Karya Pluit.
5.	Perwakilan dari perusahaan yang sejenis dengan Karya Pluit	Alex Wirawan (AW) – PT. Lautan Jati	Mengetahui sejauh mana kualitas layanan perusahaan lain yang sejenis dengan Karya Pluit.
6.	Pakar dalam bidang pemasaran	Tina Melinda (TM)	Memperoleh data pendukung mengenai masalah kualitas layanan

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2015)

Hasil Analisis Informasi dan Pembahasan

Kehandalan

Kehandalan dalam kualitas layanan yang disediakan Karya Pluit dinilai masih memiliki kelemahan oleh konsumen. Kelemahan yang harus diperbaiki oleh Karya Pluit adalah mengenai kemampuan menginformasi stok yang dimiliki kepada konsumen, kemampuan untuk melengkapi dokumen-dokumen transaksi pada setiap transaksi yang terjadi, dan kemampuan untuk membuat perkiraan waktu yang baik dalam menyampaikan layanan kepada konsumen. Selain perlu memperbaiki kelemahan yang terjadi, di masa mendatang, Karya Pluit perlu untuk membuat standar kerja yang benar dan lengkap.

Daya tanggap

Terkait daya tanggap dalam layanan yang disediakan Karya Pluit, kecepatan pada saat menerima *order* perlu dikolaborasikan dengan kehandalan perusahaan dalam membuat perkiraan waktu dan penjadwalan dalam menyampaikan layanan kepada konsumen agar konsumen semakin memiliki pandangan yang positif terhadap daya tanggap pada layanan yang disediakan Karya Pluit. Di samping itu, Karya Pluit juga tidak boleh melakukan penundaan terhadap *order* atau pertanyaan konsumen agar daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan tetap terjaga.

Kepastian

Melalui hasil penelitian yang dipaparkan, Karya Pluit dinilai telah mampu mengupayakan layanan yang terpercaya kepada konsumen. Pada saat melayani konsumen, Karya Pluit mampu melengkapi transaksi dengan dokumen-dokumen transaksi serta tidak melakukan penagihan yang menekan konsumen. Guna mengupayakan kepastian dalam kualitas layanan dan membuat layanan yang diberikan kepada konsumen lebih terpercaya, maka Karya Pluit perlu belajar untuk memberikan janji dan menepati janji yang diberikan dengan sebaik mungkin. Perusahaan juga dituntut untuk memberikan informasi kepada konsumen apabila terjadi dalam proses transaksi.

Empati

Melalui hasil penelitian yang dipaparkan, Karya Pluit dinilai masih memiliki kelemahan pada aspek empati dalam kualitas layanannya. mengupayakan layanan yang terpercaya kepada konsumen. Kelemahan yang perlu diperbaiki adalah masalah karyawan bagian pengiriman yang masih kurang sopan saat mengirim produk. Guna mengupayakan aspek empati dalam kualitas layanan, Karya Pluit harus benar-benar menekankan nilai kesopanan dan keramahan dalam melayani konsumen kepada karyawan di semua posisi. Perusahaan juga tidak boleh memandang remeh konsumen dengan melayani semua konsumen tanpa memandang jumlah pembelian konsumen tersebut.

Berwujud

Melalui hasil penelitian yang dipaparkan, Karya Pluit dinilai telah memiliki peralatan yang memadai dalam melayani konsumen. Karyawan Karya Pluit juga dinilai memiliki karyawan yang kurang mampu berpenampilan dengan baik dan rapi. Di masa mendatang, Karya Pluit perlu memperhatikan detail-detail kecil, mulai dari tersedianya seragam karyawan yang sifatnya tetap hingga bukti-bukti transaksi yang harus tersedia.

Melalui hasil penelitian yang dipaparkan dapat dilihat pula bahwa ada kesenjangan antara hasil penelitian dengan hasil survei awal. Pada hasil survei awal, konsumen masih ada yang mengeluhkan masalah daya tanggap, kepastian, dan aspek berwujud dalam layanan yang disediakan oleh Karya Pluit, sedangkan melalui wawancara yang dilakukan, konsumen cenderung menilai positif masalah daya tanggap, kepastian, dan aspek berwujud dalam layanan yang disediakan oleh Karya Pluit. Kecenderungan ini mengarahkan Karya Pluit untuk tidak melupakan peran *controlling* atau pengawasan agar semua aspek dalam kualitas layanan dapat dijalankan dan secara konsisten tetap dijalankan di masa-masa mendatang.

Implikasi Manajerial

Tabel 2. Implikasi Manajerial

Hasil Penelitian	Kondisi Saat Ini	Implikasi Manajerial
Karya Pluit dituntut untuk memperbaiki aspek kehandalan dan empati Karya Pluit perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan aspek daya tanggap, kepastian, dan aspek berwujud.	Melalui hasil survei awal dapat diketahui bahwa masih ada keluhan pada aspek kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan aspek berwujud (dengan jumlah	Kehandalan <ol style="list-style-type: none">1. Perlu memperbaiki penyampaian informasi mengenai stok yang dimiliki. Karya Pluit dapat mempertimbangkan penggunaan sistem yang berbasis komputer dan <i>online</i> sehingga pergerakan stok dapat secara aktual diketahui.2. Perlu melengkapi setiap transaksi dengan dokumen-dokumen transaksi dan hal ini tidak boleh dilupakan serta perlu membuat perkiraan waktu dan penjadwalan dalam menyampaikan layanan kepada konsumen. Guna mengupayakan hal ini, Karya Pluit dapat membentuk suatu standar kerja yang benar dan lengkap agar tidak ada suatu proses pelayanan yang terlewat dari awal hingga akhir. Daya Tanggap

	keluhan terbanyak terjadi pada aspek daya tanggap).	<p>Tidak boleh menunda pemrosesan <i>order</i> konsumen atau pertanyaan konsumen. Harus memberi kabar paling lama dalam satu hari kerja. (kecuali untuk alasan-alasan tertentu yang penting).</p> <p>Kepastian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu belajar untuk memberikan janji dan menepati janji yang diberikan kepada konsumen. Guna mengupayakan hal ini, Karya Pluit dapat membuat sistem <i>punishment</i> (misalnya: apabila pemenuhan janji tidak dilakukan ada pengembalian sebagian dana kepada konsumen atau penalti). 2. Perlu secara rutin memberikan informasi kepada konsumen apabila ada masalah dalam proses transaksi. <p>Empati</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karya Pluit harus benar-benar menekankan nilai kesopanan dan keramahan dalam melayani konsumen kepada karyawan di semua posisi. 2. Karya Pluit juga tidak boleh memandang remeh konsumen dengan melayani semua konsumen tanpa memandang jumlah pembelian konsumen tersebut. <p>Berwujud</p> <p>Karya Pluit perlu memperhatikan detail-detail kecil, mulai dari tersedianya seragam karyawan yang sifatnya tetap hingga bukti-bukti transaksi yang harus tersedia.</p> <p>Keseluruhan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu melakukan <i>controlling</i> atau pengawasan agar semua aspek dalam kualitas layanan dapat dijalankan dan secara konsisten tetap dijalankan di masa-masa mendatang. 2. Secara berkala perlu meminta <i>feedback</i> konsumen mengenai kualitas layanan yang disediakan Karya Pluit, sehingga Karya Pluit dapat melakukan perbaikan jika ada kelemahan dan dapat menambahkan hal-hal baru dalam kualitas layanan agar mampu lebih baik dari kompetitor.
--	---	--

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Melalui pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masih ada kelemahan dalam kualitas layanan Karya Pluit, khususnya terhadap aspek kehandalan dan empati, sehingga Karya Pluit perlu melakukan upaya perbaikan pada aspek kehandalan dan empati tersebut agar di masa mendatang dapat bersaing atau bahkan mengungguli kualitas layanan kompetitor. Di samping itu, aspek daya tanggap, kepastian, dan bukti fisik hanya membutuhkan penambahan-penambahan agar mampu mendukung tujuan Karya Pluit untuk mengungguli kualitas layanan kompetitor.

Saran

1. Bagi Karya Pluit:
 - a. Perlu memperbaiki penyampaian informasi mengenai stok yang dimiliki.
 - b. Perlu melengkapi setiap transaksi dengan dokumen-dokumen transaksi dan hal ini tidak boleh dilupakan serta perlu membuat perkiraan waktu yang baik dalam menyampaikan layanan kepada konsumen.
 - c. Tidak boleh menunda pemrosesan *order* konsumen atau pertanyaan konsumen (kecuali untuk alasan-alasan tertentu yang penting)..
 - d. Perlu belajar untuk memberikan janji dan menepati janji yang diberikan kepada konsumen.
 - e. Perlu secara rutin memberikan informasi kepada konsumen apabila ada masalah dalam proses transaksi.
 - f. Karya Pluit harus benar-benar menekankan nilai kesopanan dan keramahan dalam melayani konsumen kepada karyawan di semua posisi.
 - g. Perlu secara rutin memberikan informasi kepada konsumen apabila ada masalah dalam proses transaksi.

- h. Karya Pluit perlu memperhatikan detail-detail kecil, mulai dari tersedianya seragam karyawan yang sifatnya tetap hingga bukti-bukti transaksi yang harus tersedia.
 - i. Perlu melakukan *controlling* atau pengawasan agar semua aspek dalam kualitas layanan dapat dijalankan dan secara konsisten tetap dijalankan di masa-masa mendatang.
 - j. Secara berkala perlu meminta *feedback* konsumen mengenai kualitas layanan yang disediakan Karya Pluit, sehingga Karya Pluit dapat melakukan perbaikan jika ada kelemahan dan dapat menambahkan hal-hal baru dalam kualitas layanan agar mampu lebih baik dari kompetitor.
2. Bagi penelitian lebih lanjut:
- Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya memperhatikan kualitas layanan saja, melainkan juga variabel-variabel lain yang dapat meningkatkan jumlah konsumen.

Keterbatasan

Penelitian ini dijalankan dalam waktu yang relatif singkat, sehingga waktu untuk memperdalam pembahasan seharusnya masih bisa lebih lama lagi pembahasan yang dilakukan seharusnya bisa lebih luas lagi sudut pandangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Heriyanto, Aan Prabowo. 2013. Analisis Pemanfaatan Buku Elektronik (E-Book) oleh Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 2, No. 2, pp. 1-9.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan: Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 2, pp. 1-9.
- Nurdiani, Nina. 2014. Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan. *ComTech*, Vol. 5, No. 2, pp. 1110-1118.
- Quyet, Tran Van, Nguyen Quang Vinh, dan Taikoo Chang. 2015. Service Quality Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry. *International Journal of U and E Service, Science, and Technology*, Vol. 8, No. 8, pp. 199-206.
- Siow, Natalia. 2013. Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Satria FU150 di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 3, pp. 1069-1078.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, Edisi 14. Bandung: Alfabeta.
- Surapranata, Hafidz dan Budi Permadi Iskandar. 2013. Evaluation of Customer Satisfaction Using Service Quality Dimension at D'seuhan Da Lada Restaurant. *Journal of Business and Management*, Vol. 2, No. 1, pp. 14-28.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Upadhyaya, M. 2013. Customer Satisfaction Measurement: An Empirical Study of The Need – Gap Analysis in The Service Industry. *Journal of Economical and Business Research*, Vol. 19, No. 2, pp. 54-61.
- Widjoyo, Iksan Ongko, Leonid Julivan Rumambi, dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru Mcdonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, pp. 1-12.