

PENINGKATAN RELIABILITAS, DAYA TANGGAP, DAN JAMINAN PADA KUALITAS LAYANAN STARINDO HEALTHY GROUP

Merry Tandhia

Jurusan Manajemen, Fakultas Manajemen Bisnis, Universitas Ciputra
E-mail: merry.tandhia@gmail.com

Abstract: The purpose of this research is to improve the reliability, responsiveness, and assurance aspects of Starindo Healthy Group. The five informants in this research are two Starindo Healthy Group consumers, two similar companies, and one marketing expert. Semi-structured interview is used as data collection method, while descriptive analysis is used to analyze the research data. Using this approach, the data analysis process is divided into three phases, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Research results suggest that the service quality of Starindo Healthy Group; which is represented by reliability, responsiveness, and assurance variables; is already good. However, the company's service quality can be made better with more accurate delivery estimation time and more competent courier. Additionally, the company should also consider using digital technology to deliver invoice and taking order, maintaining and monitoring work standards, and conducting regular evaluation on service quality.

Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan pada kualitas layanan di Starindo Healthy Group. Penelitian ini melibatkan 5 orang informan, yaitu: 2 orang Konsumen Starindo Healthy Group, 2 perusahaan yang sejenis dengan Starindo Healthy Group, serta 1 orang pakar dalam bidang pemasaran. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara semiterstruktur. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang dibagi ke dalam tiga tahap, yaitu: reduksi data, penyajian data, serta penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya kualitas layanan, khususnya reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan, yang dimiliki Starindo Healthy Group sudah berada pada tingkatan yang baik. Agar dapat menjadi semakin baik, terdapat sejumlah upaya peningkatan yang perlu dijalankan, seperti perlu memperkirakan waktu pengiriman yang lebih baik, perlu memiliki ekspedisi yang kompeten, penggunaan teknologi digital untuk mengirimkan dokumen transaksi dan menerima pesanan, perlu ada pengecekan dan standar kerja yang lebih baik, serta perlu ada evaluasi rutin mengenai masalah kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan.

PENDAHULUAN

Starindo Healthy Group adalah distributor teh celup daun sirsak dengan nama sirsaKoe. Perusahaan ini didirikan pada bulan Februari 2013, usaha ini memiliki respon yang positif terutama pertumbuhan pada aspek jumlah konsumen. Akan tetapi, di tengah pertumbuhan yang dialami, Starindo Healthy Group menilai bahwa jumlah konsumen seharusnya bisa lebih banyak daripada yang saat ini telah diraih dan masih ada aspek dalam usahanya yang belum optimal.

Menurut Hasan (2013:89), kepuasan konsumen dan retensi memberikan hubungan yang positif, jika konsumen puas dengan produk atau layanan, mereka lebih mungkin untuk melakukan pembelian, dan lebih bersedia untuk menyebarkan dampak yang positif. Mengacu pada pandangan yang telah dikemukakan, maka dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen memegang peranan penting bagi perusahaan. Bagi Starindo Healthy Group, keberadaan kepuasan konsumen dapat membantu perusahaan meningkatkan reputasi, lebih dikenal, serta memperoleh lebih banyak konsumen.

Starindo Healthy Group perlu meninjau kepuasan konsumen yang tentunya tidak dapat muncul secara tiba-tiba. Penelitian yang dilakukan oleh Malik, *et al.* (2012:128) menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga permasalahan kualitas layanan perlu ditinjau pula. Menurut Ismanthono (2010:253-254), layanan menyangkut rasa puas, kesenangan, dan kenikmatan pada saat digunakan. Data keluhan konsumen terhadap Starindo Healthy Group selama periode Januari-Juli 2015, menunjukkan bahwa keluhan konsumen lebih ditujukan pada permasalahan kualitas layanan. Data tersebut menjadi arahan Starindo Healthy Group untuk meninjau kualitas layanan secara mendalam.

Wibisono (2011:73) menjelaskan bahwa layanan adalah aktivitas yang disediakan perusahaan atau organisasi untuk konsumen dengan tujuan mendukung produk utama yang dibeli. Dalam menjalankan usahanya, Starindo Healthy Group melakukan beberapa layanan kepada para konsumennya. Tjiptono dan Chandra (2011:198) menjelaskan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Apabila melihat keluhan yang terjadi maka dari kelima dimensi kualitas layanan tersebut, tinjauan perlu lebih difokuskan terhadap permasalahan reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan.

Berdasarkan pada penjelasan yang telah dipaparkan, maka perlu dilakukan tinjauan terhadap kualitas layanan, khususnya pada dimensi reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan, sehingga kualitas layanan Starindo Healthy Group dapat meningkat dan untuk mengupayakan kepuasan konsumen serta mengembangkan usahanya.

LANDASAN TEORI

Dimensi Kualitas Layanan

Tjiptono dan Chandra (2011:198) menjelaskan menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki sejumlah dimensi sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun serta kemampuan perusahaan menyampaikan layanan sesuai waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan perusahaan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan konsumen, serta menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan kemampuan perusahaan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti para karyawan perusahaan dapat selalu bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
4. Empati (*empathy*), dengan kemampuan perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumennya serta memberikan perhatian individual kepada para konsumen. Empati juga berkaitan dengan jam operasional perusahaan yang nyaman bagi konsumen.
5. Bukti fisik (*tangibles*), dimensi ini berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan pada saat memberikan pelayanan kepada konsumen, serta juga terkait dengan penampilan karyawan.

Indikator kualitas layanan

Tjiptono dan Chandra (2011:232-233) menjelaskan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), indikatornya adalah sebagai berikut
 - 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*), indikatornya adalah sebagai berikut:
- 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. Jaminan (*assurance*), indikatornya adalah sebagai berikut:
- 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*), indikatornya adalah sebagai berikut:
- a. Memberikan perhatian individual kepada para konsumen.
 - b. Karyawan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian.
 - c. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen.
 - d. Karyawan memahami kebutuhan konsumen.
 - e. Waktu operasional (jam kantor) perusahaan terasa nyaman untuk konsumen.
5. Bukti fisik (*tangibles*), indikatornya adalah sebagai berikut:
- a. Peralatan yang modern.
 - b. Perusahaan memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual.
 - c. Karyawan berpenampilan rapi dan profesional.
 - d. Materi-materi berkaitan dengan jasa berdaya tarik visual.

METODOLOGI PENELITIAN

Informan Penelitian

Penentuan narasumber dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. Sugiyono (2011:85) menjelaskan bahwa dalam penggunaan teknik *snowball sampling* ini, pertama-tama peneliti memilih beberapa orang yang dirasa mampu untuk menjadi informan bagi wawancara, tetapi kemudian apabila beberapa orang tersebut dirasa belum memberikan data yang lengkap maka peneliti akan mencari orang lain yang dipandang mampu untuk dapat melengkapi data yang dibutuhkan. Oleh karena itu, peneliti mengambil sampel sebanyak yang diperlukan, yang terdiri dari dua orang konsumen Starindo Healthy Group, dua orang pemilik perusahaan yang sejenis dengan Starindo Healthy Group, serta seorang pakar dalam bidang pemasaran. Tujuan dari penentuan informan sebagai obyek penelitian yang demikian adalah untuk mendapatkan data yang valid dan dapat diperbandingkan. Apabila dari informan yang tersedia belum diperoleh data yang sama atau sama sekali berbeda atau belum sesuai dengan yang diinginkan, maka akan dilakukan pencarian informan lainnya sesuai teknik penentuan informan yang digunakan.

Metode pengumpulan data

1. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara semiterstruktur (*semistructure interview*). Sugiyono (2011:233) menjelaskan bahwa teknik wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta lebih lagi menyampaikan pendapat dan ide-idenya. Peneliti menggunakan teknik wawancara

semiterstruktur untuk mengembangkan pertanyaan serta menggali informasi yang lebih dalam di samping informasi yang diperoleh dari pertanyaan utama. Wawancara dengan informan pada penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2015.

2. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen yang telah tersedia dan terkait dengan Starindo Healthy Group dan kompetitor.
3. Studi literatur. Pengambilan data sekunder dilakukan dengan cara membaca dan mengambil data maupun informasi dari referensi-referensi yang ada kaitannya dengan variabel penelitian.

Validitas dan reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menjalankan triangulasi data, dimana secara khusus penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Pada penelitian ini, triangulasi sumber diperoleh dari beberapa narasumber, yang terdiri dari dua orang konsumen yang Starindo Healthy Group, dua orang pemilik perusahaan yang sejenis dengan Starindo Healthy Group, serta seorang pakar dalam bidang pemasaran.

Guna melakukan pengujian *dependability*, diperlukan *auditor* yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian (Sugiyono, 2011:277). Dalam penelitian ini Starindo Healthy Group menggunakan dosen pembimbing projek pada semester 6 dan 7, yaitu Monika Teguh, S.Sos., M.Med.Kom. dan Ir. Bagus Andris Lesmana sebagai pembimbing serta untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

Teknik analisis

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

1. Reduksi data (*data reduction*). Reduksi data dijalankan guna data yang telah dihimpun dari lapangan sesuai dengan kebutuhan ataupun kategori-kategori yang telah ditentukan. Reduksi data dilakukan terhadap data yang dikumpulkan dari narasumber yang ada dalam penelitian ini. Data perlu direduksi agar data yang diperoleh dapat tepat sasaran dan memang dibutuhkan.
2. Penyajian data (*data display*). Data dalam penelitian ini disajikan setelah melalui proses reduksi data, dimana data yang disajikan disesuaikan dengan format dan landasan teori yang telah ditentukan.
3. Penarikan simpulan. Setelah data disajikan, data yang disajikan tersebut kemudian dideskripsikan untuk dapat ditarik sebuah simpulan dari data tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Meningkatkan Reliabilitas dalam Kualitas Layanan Starindo Healthy Group

Tjiptono dan Chandra (2012:75) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Melalui pandangan yang dikemukakan para informan dapat dilihat bahwa reliabilitas dalam layanan sudah terlihat melalui kemampuan Starindo Healthy Group untuk memberikan layanan yang benar sejak awal pesanan konsumen masuk. Jikalau ada kesalahan-kesalahan, misalnya seperti ada produk yang kemasannya rusak atau pernah terjadi keterlambatan, maka Starindo Healthy Group siap memperbaiki kesalahan tersebut dengan bersedia mengganti produk yang kemasannya rusak atau bahkan kesalahan tersebut dianggap konsumen bukan kesalahan murni dari Starindo Healthy Group melainkan dari pihak ekspedisi.

Melalui penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat sejumlah upaya yang dapat dilakukan Starindo Healthy Group untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada dimensi reliabilitas, seperti: tidak membebankan biaya pengiriman pada konsumen sehingga harga lebih terjangkau, memilih ekspedisi yang memang mampu mengirimkan produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan, meningkatkan kesesuaian antara

janji dengan realisasi, misalnya saja dalam hal waktu pengiriman barang, menggunakan teknologi digital, misalnya email untuk mengirim dokumen-dokumen transaksi sehingga layanan semakin cepat, praktis, dan murah, serta melakukan evaluasi secara rutin terhadap kualitas layanan agar kelemahan-kelemahan yang terjadi dapat segera diatasi.

Menurut Zain (2013:105), produk yang harganya terlihat semakin terjangkau memiliki nilai yang lebih baik di mata konsumen dan salah satu upaya untuk membuat harga terlihat terjangkau adalah dengan menggratiskan biaya-biaya pada layanan tertentu.

Surapranata dan Iskandar (2013:24) melalui penelitiannya menjelaskan bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan reliabilitas dalam kualitas layanan adalah dengan melalui kontrol kualitas dan mempertahankan hal-hal baik yang memang sudah dimiliki.

Widharta dan Sugiharto (2013:13) menerangkan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan dalam layanannya adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai salah satu alat dalam melakukan perbaikan manajemen layanan. Berkaitan dengan pandangan yang telah dipaparkan, maka untuk dapat mempertahankan kualitas layanan, Starindo Healthy Group perlu melakukan evaluasi secara rutin terhadap kualitas layanan guna mengontrol kualitas layanan, mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik, serta memperbaiki hal-hal yang belum optimal.

Meningkatkan daya tanggap dalam kualitas layanan Starindo Healthy Group

Tjiptono dan Chandra (2012:75) menerangkan bahwa daya tanggap adalah keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Melalui pandangan yang dikemukakan para informan, dapat dilihat bahwa Starindo Healthy Group memiliki kemampuan untuk menekan keterlambatan dan mengirim barang dengan tepat waktu. Informan penelitian juga menjelaskan bahwa jika memang terdapat keterlambatan dalam pengiriman, kejadianya tidak banyak dan jika terjadi keterlambatan tersebut Starindo Healthy Group juga memberikan informasi kepada konsumen.

Melalui penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat sejumlah upaya yang dapat dilakukan Starindo Healthy Group untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada dimensi daya tanggap, seperti: tidak menunda pemrosesan pesanan konsumen, harus memiliki sejumlah rekanan ekspedisi sehingga Starindo Healthy Group mampu memilih ekspedisi dengan waktu pengiriman yang paling cepat, perlu memperkirakan waktu pengiriman dengan baik serta harus ada standar kerja yang benar agar kecepatan pelayanan dapat terbentuk.

Wendha, *et al.* (2013:27) melalui penelitiannya menjelaskan bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan daya tanggap dalam kualitas layanan adalah dengan memperhatikan ketepatan waktu serta kecepatan para karyawan dalam melakukan pelayanan. Berkaitan dengan pandangan itu, maka untuk dapat mempertahankan kualitas layanan, Starindo Healthy Group memang perlu memperkirakan waktu pengiriman dengan baik dan mengimbau karyawan untuk bekerja cepat dan tidak menunda pemrosesan pesanan konsumen.

Meningkatkan jaminan dalam kualitas layanan Starindo Healthy Group

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:75), jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan. Melalui pandangan yang dikemukakan para infoman, dapat dilihat bahwa Starindo Healthy Group mampu menyampaikan informasi yang memadai jika terjadi masalah dalam pesanan konsumen serta Starindo Healthy Group mampu untuk melakukan penggantian jika ada produk yang rusak

Melalui penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat sejumlah upaya yang dapat dilakukan Starindo Healthy Group untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada dimensi jaminan, seperti: melakukan evaluasi terhadap layanan yang ditujukan kepada konsumen supaya jika ada kelemahan dalam layanan, maka kelemahan tersebut dapat diatasi dan membuat layanan Starindo Healthy Group tetap prima, perlu menyediakan

formulir pemesanan *online* yang bisa diisi sendiri oleh konsumen sehingga *human error* dari pihak Starindo Healthy Group saat mencatat pesanan konsumen dapat ditekan, serta perlu mengadakan *double check* sebelum barang dikirim kepada konsumen.

Surapranata dan Iskandar (2013:24-25) melalui penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat beberapa upaya untuk meningkatkan jaminan dalam kualitas layanan, misalnya: perlu ada pengecekan rutin terhadap layanan, perlu ada *briefing* harian dan mingguan dengan karyawan agar karyawan dapat menjaga kualitas layanan, dan perlu ada standar operasional yang memadai. Pandangan yang telah dipaparkan tersebut tentu memperkaya sudut pandang untuk meningkatkan jaminan dalam kualitas layanan Starindo Healthy Group.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Guna meningkatkan realibilitas pada kualitas layanan di Starindo Healthy Group, maka Starindo Healthy Group akan melakukan beberapa upaya, seperti menggratiskan biaya pengiriman, memilih ekspedisi yang memang mampu mengirimkan produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan, meningkatkan kesesuaian antara janji dengan realisasi, misalnya saja dalam hal waktu pengiriman barang, menggunakan teknologi digital, seperti *email* untuk mengirim dokumen-dokumen transaksi sehingga layanan semakin cepat, praktis, dan murah, serta perlu melakukan evaluasi secara rutin terhadap kualitas layanan agar kelemahan-kelemahan yang terjadi dapat segera diatasi.

Guna meningkatkan daya tanggap pada kualitas layanan di Starindo Healthy Group, maka Starindo Healthy Group akan melakukan beberapa upaya, seperti mengimbau karyawan untuk bekerja cepat sehingga tidak menunda pemrosesan pesanan konsumen, memiliki sejumlah rekanan ekspedisi sehingga Starindo Healthy Group mampu memilih ekspedisi dengan waktu pengiriman yang paling cepat, memperkirakan waktu pengiriman dengan baik serta harus ada standar kerja yang benar agar kecepatan pelayanan dapat terbentuk.

Guna meningkatkan jaminan pada kualitas layanan di Starindo Healthy Group, maka Starindo Healthy Group akan melakukan beberapa upaya, seperti melakukan evaluasi terhadap layanan yang ditujukan kepada konsumen supaya jika ada kelemahan dalam layanan, maka kelemahan tersebut dapat segera diatasi dan membuat layanan Starindo Healthy Group tetap prima, Starindo Healthy Group juga perlu menyediakan formulir pemesanan *online* yang bisa diisi sendiri oleh konsumen sehingga *human error* dari pihak Starindo Healthy Group saat mencatat pesanan konsumen dapat ditekan, serta mengadakan *double check* sebelum barang disegel dan dikirim kepada konsumen.

Saran dan Keterbatasan

Starindo Healthy Group perlu melakukan perbaikan terutama pada kualitas layanan yang dimiliki, seperti: perlu memikirkan untuk tidak membebankan biaya pengiriman pada konsumen agar produk Starindo Healthy Group semakin terasa terjangkau, membuat standar operasional dan pengontrolan yang lebih rinci mulai pada saat pesanan konsumen diterima, pengepakan, pengiriman, pemberian informasi jika ada masalah serta penagihan sehingga layanan secara keseluruhan lebih menjanjikan, mengimbau karyawan agar bekerja cepat dan tidak boleh menunda pemrosesan pesanan konsumen, perlu memperkirakan waktu pengiriman dengan baik sehingga jangka waktu pengiriman yang dijanjikan Starindo Healthy Group kepada konsumen bisa lebih cepat daripada jangka waktu pengiriman yang dijanjikan ekspedisi, perlu memilih ekspedisi yang memang kompeten dan sudah teruji mampu mengirim barang tepat waktu, melakukan *double check* sebelum produk disegel dan dikirim kepada konsumen, mengadakan survei secara rutin terhadap kualitas layanan, misalnya: setiap 2 bulan sekali untuk mengetahui kelemahan yang terjadi dalam layanan, seperti karyawan yang tidak sopan atau keterlambatan pengiriman dan dapat segera mengatasi kelemahan yang terjadi tersebut, serta perlu mempertimbangkan penggunaan jaringan internet dan *email* untuk mengirimkan dokumen transaksi agar lebih

mudah, praktis, tidak mudah hilang, dan menghemat biaya, dan dapat mempertimbangkan penyediaan *form pemesanan online* yang dapat diisi sendiri oleh konsumen sehingga *human error* dari pihak Starindo Healthy Group pada saat mencatat pesanan konsumen bisa ditekan.

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya memperhatikan kualitas layanan saja, melainkan juga variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Terdapat sejumlah keterbatasan pada penelitian ini, yaitu: penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas layanan saja, sehingga sudut pandang yang dihasilkan tidak cukup luas dan perlu tinjauan-tinjauan lain di masa yang akan datang dan penelitian ini hanya mencakup konsumen Starindo healthy Group dan perusahaan yang sejenis dengan Starindo healthy Group, sehingga hasil penelitian sulit untuk digunakan pada bidang usaha lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Ismanthono, Henricus. 2010. *Kamus Istilah Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Kompas Media Nusantara.
- Malik, Muhammad Ehsan, Muhammad Mudasar Ghafoor, dan Hafiz Kashif Iqbal. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality, and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3, No. 23, pp. 123-129.
- 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.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wendha, A. A. Ayu Atika Paramitha, I Ketut Rahyuda, dan I. Gst. A. Kt. G. Suasana. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, pp. 19-28.
- Wibisono, Dermawan. 2011. *Manajemen Kinerja Karporasi dan Organisasi: Panduan Penyusunan Indikator*. Jakarta: Erlangga.
- Widharta, Willy Pratama dan Sugiono Sugiharto. 2013. Penyusunan Strategi dan Sistem Penjualan dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Toko Damai. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1, pp. 1-15.
- Zain, Taufiq. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. *JEAM*, Vol. 7, No. 1, pp. 104-114.