

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLE, REALIBILITY, RESPONSIVENESS, ANSURANCE, EMPATY*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SPBU AMALIA ZAHWA DI KABUPATEN BIREUEN

Zulaifa¹, Denny Firmansyah², dan Cut Khairani²

¹⁾Program Studi Ilmu Administrasi Niaga FISIP Umuslim

²⁾Staf Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Niaga FISIP Umuslim

Abstrak : Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian). Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa Di Kabupaten Bireuen. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli BBM (Bahan Bakar Miyak) di Kabupaten Bireuen, dengan jumlah sampel 96 orang. Berdasarkan hasil penelitian dengan pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,656 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Variabel , kehandalan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,406 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Hal ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hasil penelitian menerima H_1 dan menolak H_0 . Variabel daya tanggap (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,268 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Variabel jaminan (X_4) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6,475 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Variabel perhatian (X_5) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,924 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen. Sedangkan berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (uji F), menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah sebesar 29,590 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan nilai F_{tabel} adalah sebesar 2,47. Maka dapat ditulis $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($29,590 > 2,47$).

Kata Kunci : *bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, kepuasan konsumen.*

Abstract : The purpose of this research is to know and analyze the service quality (tangible, realibility, responsiveness, ansurance, empaty) on customer satisfaction on spbu amalia zahwa in bireuen district. This reseach use quantitative research. The populasi in this research is the consumers who buy the fuel oil in Bireuen District, with 96 peopel. The data was collected by fill in the questioner, then the data is calculate by quantitative. Based on the result of research by partial hyphothesis shown that tangible variable (X_1) have $t_{account}$ as 2,656 but t_{table} is 1,985. That means $t_{account} > t_{table}$, so the result of research decline H_0 and accept H_1 . The reliability variable (X_2) has $t_{account}$ as 1,406 but t_{table} as 1,985. That means $> t_{table}$, so the result of research decline H_0 and accept H_1 . Responsiveness variable

(X_3) has t_{account} as 2,268 but t_{table} as 1,985. That means $> t_{\text{table}}$, so the result of research decline H_0 and accept H_1 . Assurance variable (X_4) has t_{account} as 6,475 but t_{table} as 1,985. That means $> t_{\text{table}}$, so the result of research decline H_0 and accept H_1 . The empathy variable (X_5) has t_{account} as 1,924 but t_{table} as 1,985. That means $> t_{\text{table}}$, so the result of research decline H_0 and accept H_1 . So we can conclude that by partial tangible variable, reliability, responsiveness, assurance, empathy give effect toward the on customer satisfaction on SPBU Amalia Zahwa in Bireuen District, in the other hand based on the simultan hypothesis (F_{test}) shown that F_{account} as 29,590 by 0,000 significant. F_{table} as 2,47. So we can write $F_{\text{account}} > F_{\text{table}}$ ($29,590 > 2,47$).

Keyword : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Kondisi peluang bisnis di Indonesia sangat bagus. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya muncul perusahaan, baik itu yang bergerak dibidang jasa ataupun barang. Produk-produk yang dihasilkan perusahaan beragam. Salah satu produk nya adalah bahan bakar. Bahan bakar merupakan salah satu bentuk energi yang cukup mendasar bagi manusia. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, bahan bakar menjadi kebutuhan primer yang sangat diperlukan manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Penggunaan bahan bakar diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti transportasi pada umumnya. Transportasi di Indonesia sudah sangat berkembang seperti transportasi darat, laut, dan udara. Konsumen dapat mengharapkan kualitas layanan seperti *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (perhatian).

Objek dalam penelitian ini di SPBU Amalia Zahwa yang merupakan salah perusahaan yang terdapat di Kabupaten Bireuen, SPBU ini terletak di Kecamatan Juli, Desa Juli Cot Meurak, sekitar 2 km

dari pusat kota. SPBU ini beroperasi setiap harinya antara jam 5.45 pagi sampai 11.30 malam. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah saya lakukan, beberapa bulan ini perusahaan SPBU Amalia Zahwa mengalami penurunan penjualan, dan kurangnya minat pembeli terhadap produknya. Selanjutnya banyak pengemis disekitar pom pengisian bensin, salah satunya pengemis pria buta yang berjalan di antrian pengisian bensin kadang tanpa sengaja menyentuh wanita. Melalui pelayanan yang baik, cepat, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap SPBU yang akhirnya konsumen akan tetap loyal terhadap pada SPBU tersebut. Sehingga kualitas pelayanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan atau kepentingannya. Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada SPBU AMALIA ZAHWA di Kabupaten Bireuen***".

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *tangibles* berpengaruh terhadap

- kepuasan pelanggan pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen ?
2. Untuk mengetahui apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen ?
 3. Untuk mengetahui apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen ?
 4. Untuk mengetahui apakah *ansurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen ?
 5. Untuk mengetahui apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen ?
 6. Untuk mengetahui apakah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Amalia Zahwa ?

LANDASAN TEORITIS

Kepuasan Kerja

Definisi pelayanan menurut Payne (2008:219) adalah segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan. Sedangkan

a. *Tangible* (bukti langsung)

Bukti langsung adalah yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan

keadaannya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

b. *Realibility* (kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Ada pula yang mendefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.

d. *Ansurance* (jaminan)

Jaminan adalah yang mencakup pengetahuan, sikap, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari karyawan yang memberikan pelayanan, sehingga orang menerima pelayanan merasakan puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan dan kualitas pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69)

e. Empathy (jaminan)

Perhatian adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Pihak yang memberi layanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Kepuasan konsumen

Menurut pakar pemasaran Kotler (2002:42) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja(hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yang jumlahnya tidak diketahui sehingga membutuhkan suatu metode untuk mengambilnya secara acak.

Dengan tingkat keyakinan

Peralatan Analisis Data

Di dalam menganalisis data yang telah terkumpul, penulis menggunakan analisa data secara kuantitatif, besarnya pengaruh dengan menggunakan rumus metode analisis Regresi Linier Berganda dan kemudian akan dilakukan pengolahan data menggunakan bantuan alat statistik SPSS 20 (*statistical package for social science*). Menurut Priyatno (2010) Persamaan regresi linier berganda untuk penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Di mana:

- Y = Kepuasan konsumen
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi (b₁,b₂,b₃,b₄,b₅)
- X₁ = Tangible
- X₂ = Reliability
- X₃ = Responsiveness
- X₄ = Assurance
- X₅ = Empathy
- e = Error term (kesalahan pengganggu)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (X1), *reliability* (X2) *responsiveness* (X3),

Model	Unstandardized Coefficients		t-tabel	t _{hitung}	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	0,834	0,391	1,985	2,132	0,036
	Tangible (X1)	0,235	0,088	1,985	2,656	0,009
	Realibility (X2)	0,042	0,103	1,985	1,406	0,007
	Responsiviness (X3)	0,564	0,249	1,985	2,268	0,026
	Assurance (X4)	0,922	0,142	1,985	6,475	0,000
	Empathy (X5)	0,525	0,273	1,985	1,924	0,038
R		= 0,789 = 78,9%		F _{hitung} = 29,590		
R Square		= 0,622 = 62,2%		F _{tabel} = 2,47		
Adjusted R Square		= 0,519 = 51,9%		Sig F = 0,000		

F _{hitung} = 62,054
F _{tabel} = 3,11
Sig F = 0,000

kepuasan konsumen (Y) Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen, secara terperinci dapat dilihat pada tabel 4.2.1 berikut ini :

Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti terlihat pada

sebesar 95% atau Z=1,96 dan moe sebesar 10%, maka jumlah sampel dapat ditentukan sampel yang diambil adalah sebanyak 96 orang.

tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas, maka diketahui persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut: $Y = 0,834 + 0,235(X_1) + 0,042(X_2) + 0,564(X_3) + 0,922(X_4) + 0,525(X_5) + e$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut :

1. Nilai konstan sebesar 0,834 artinya jika pengaruh kualitas pelayanan dianggap konstan, maka nilai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen meningkat sebesar 8,34%
2. Tangible (X_1) sebesar 0,235, artinya jika nilai Tangible meningkat 1%, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen meningkat sebesar 0,235.
3. Reliability (X_2) sebesar 0,042, artinya jika nilai Reliability (X_2) meningkat 1%, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen meningkat sebesar 0,042.
4. Responsiveness (X_3) sebesar 0,564, artinya nilai Responsiveness (X_3) meningkat 1%, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen meningkat sebesar 0,564.
5. Assurance (X_4) sebesar 0,922, artinya nilai Assurance (X_4) meningkat 1%, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen meningkat sebesar 0,922.
6. Empathy (X_5) sebesar 0,525,

artinya nilai Empathy (X_5) meningkat 1%, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen meningkat sebesar 0,525.

Pengujian Hipotesis

Seperti yang dikemukakan pada perumusan masalah dan hipotesis, bahwa penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen di Kabupaten Bireuen, baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial (individu).

1. Pengujian Secara Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan ujiF.

Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

H_0 : kualitas pelayanan yaitu Tangible (X_1), reliability (X_2) responsiveness (X_3), assurance(X_4), empathy(X_5) tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen

H_a : kualitas pelayanan yaitu Tangible (X_1), reliability (X_2) responsiveness (X_3), assurance(X_4), empathy(X_5) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen

b. Kriteria keputusan

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$: maka H_0 diterima dan H_a ditolak; artinya kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

$F_{hitung} > F_{tabel}$: maka H_0 ditolak dan H_a diterima; artinya kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2. Hasil Uji F (Secara Simultan)

Hasil pengujian secara simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 29,590 sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) adalah sebesar 2,47. Hal ini memperlihatkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat probabilitas 0,000. Dengan demikian, dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_0); artinya bahwa secara bersama-sama variabel : kualitas pelayanan yaitu Tangible (X1), reliability (X2) responsiveness (X3), ansurance (X4), empathy (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten.

3. Pengujian Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

H_0 : kualitas pelayanan yaitu Tangible (X1), reliability (X2) responsiveness (X3), ansurance (X4), empathy (X5) tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen

H_a : kualitas pelayanan yaitu Tangible (X1), reliability (X2) responsiveness (X3), ansurance(X4), empathy(X5) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

b. Kriteria keputusan

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$: maka H_0 diterima dan H_a ditolak; artinya kualitas pelayanan yaitu Tangible (X1), reliability (X2) responsiveness (X3), ansurance (X4), empathy (X5) tidak mempunyai

berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

$t_{hitung} > t_{tabel}$: maka H_0 ditolak dan H_a diterima; artinya empathy(X5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4. Hasil Uji t (Secara Parsial)

Untuk menguji variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen, secara parsial (masing-masing) dapat dilihat dari hasil uji t. Dari hasil perhitungan dapat diketahui besarnya t_{hitung} untuk masing-masing variabel dengan tingkat kepercayaan atau tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) sebagai berikut:

a. *Tangible* (bukti langsung)

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel kepuasan konsumen diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,656 dan t_{tabel} sebesar 1,985; hasil perhitungan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau probabilitas $> \alpha$ (0,05). Dengan demikian dapat diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima; artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen.

b. *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel motivasi kerja diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,406 dan t_{tabel} sebesar 1,985; hasil perhitungan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau probabilitas $> \alpha$ (0,05). Dengan demikian dapat diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima; artinya

variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel motivasi kerja diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,268 dan t_{tabel} sebesar 1,985; hasil perhitungan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau probabilitas $> \alpha$ (0,05). Dengan demikian dapat diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima; artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen.

d. *Ansurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel motivasi kerja diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,475 dan t_{tabel} sebesar 1,985; hasil perhitungan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau probabilitas $> \alpha$ (0,05). Dengan demikian dapat diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima; artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen.

e. *Empathy* (perhatian)

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel motivasi kerja diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,924 dan t_{tabel} sebesar 1,985; hasil perhitungan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau

probabilitas $> \alpha$ (0,05). Dengan demikian dapat diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima; artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pengujian yang telah diuraikan terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam hipotesis penelitian dengan menggunakan uji regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regresi berganda penelitian ini dirumuskan menjadi $Y = 0,834 + 0,235(X1) + 0,042(X2) + 0,564(X3) + 0,922(X4) + 0,525(X5) + e$
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen
3. Hasil penelitian secara bersama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen.

Saran-saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Perlu kiranya dilakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap kualitas pelayanan, sehingga nantinya akan diperoleh gambaran mengenai keadaan yang sesungguhnya dan diharapkan kepuasan konsumen

- penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pada SPBU Amalia Zahwa di Kabupaten Bireuen bisa lebih diefektifkan lagi.
2. Disamping itu kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih memperluas lagi objek penelitian ke wilayah/kota lain.
 3. Bagi pimpinan perusahaan, diharapkan dapat memberikan motivasi, dorongan dan dukungan yang tinggi agar bawahan merasa dirinya dihargai dan berguna bagi perusahaan sehingga antara pimpinan dan bawahan dapat terjalinnya kerja sama yang fleksibel sehingga dapat memajukan perusahaan guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. (2012). *Strategic Marketing*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014 *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. (2016). *Buku Pedoman Penyusunan Proposal dan Laporan Skripsi*. Universitas Almuslim
- Gaffar. Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan. Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Lewis, L.B.R. 1990. *Managing Service Qualityin Date, BG* (ed), *Managing Quality*, 2 Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Luis, E. Boone, David L Kurtz. 2002. *Pengantar Bisnis*. Erlangga. Jakarta.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit MANDAR Maju, Jakarta.
- Peter, J.H., 2003. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti Univer Jakarta.
- Peter, J. Paul. 2000. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Philip Kotler & Kevin lane keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Management Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan* . Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Supranto, J . 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Memperluas pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.