
**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA
PELABUHAN KETAPANG BANYUWANGI**
(*ANALYSIS OF SERVICE LEVELS ON PASSENGER SATISFACTION
IN KETAPANG BANYUWANGI PORT*)

**Siska Aprilia Hardiyanti¹, Wahyu Naris Wari², Dora Melati Nurita Sandi³
Anis Armaning Tyas⁴**

¹Politeknik Negeri Banyuwangi, siska_aprilia3@poliwangi.ac.id

²Politeknik Negeri Banyuwangi, naris@poliwangi.ac.id

³Politeknik Negeri Banyuwangi, doranurita@poliwangi.ac.id

⁴Politeknik Negeri Banyuwangi, anisarmaning@gmail.com

Abstrak

Pelabuhan Ketapang merupakan tempat penyeberangan dengan moda transportasi laut antara Jawa dan Bali. Penelitian dilakukan pada kapal Prathita dan Mutis dengan sampel 100 penumpang dan analisis data menggunakan metode IPA. Data yang digunakan valid dan reliabel. Analisis tingkat pelayanan pelabuhan Ketapang Banyuwangi terhadap kepuasan penumpang menunjukkan bahwa yang paling banyak terdapat pada kuadran B dan kuadran D. Kuadran B (pelayanan perlu dipertahankan) meliputi faktor kondisi kapal, kecepatan pemrosesan tiket, pelayanan petugas yang cepat, tepat dan ramah serta ketepatan waktu tunggu di pelabuhan. Pada kuadran D (faktor tidak terlalu penting, tapi dilaksanakan dengan baik) meliputi kebersihan dan kerapian pelabuhan, pengaturan parkir di kapal, petugas yang tidak memandang status sosial dalam pelayanannya dan petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang.

Kata kunci: *Pelabuhan, Tingkat Pelayanan, Kepuasan Penumpang, IPA*

Abstract

Ketapang Port is a crossing with sea transportation modes between Java and Bali. Research was conducted on the Prathita and Mutis vessels with a sample of 100 passengers and data analysis using the IPA method. The data used is valid and reliable. The results of the analysis of service level on passenger satisfaction in Ketapang Banyuwangi port are mostly found in quadrant B and quadrant D. Quadrant B (service needs to be maintained) includes the ship's condition, ticket processing, fast, precise and friendly service staff and the accuracy of waiting time at the port. In quadrant D (factors not too important, but implemented well) include cleanliness and tidiness of ports, arrangement of parking on board, officers who do not consider social status in their services and officers are responsible for the safety and comfort of passengers.

Keywords: *Port, service level, passenger satisfaction, IPA*

PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan terminal dengan berbagai kegiatan-kegiatan subsistem angkutan laut seperti bongkar dan muat barang, naik dan turunnya penumpang, serta tempat bersandar dan berlabuhnya kapal. Pelabuhan Ketapang terletak di Desa Ketapang, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi, dan sebagai tempat moda transportasi laut di Kabupaten Banyuwangi yang melayani jasa penumpang, barang, dan kendaraan. Pelabuhan Ketapang merupakan tempat penyeberangan dengan moda transportasi laut antara Jawa dan Bali. Dimana pulau Bali terkenal dengan tempat pariwisata budaya, sehingga pelayanan transportasi menjadi salah satu yang diutamakan untuk menjangkau wilayah tersebut.

Tingkat pelayanan adalah metode atau tolak ukur kondisi operasional dalam suatu aliran lalu lintas, sehingga dalam pengembangannya, tingkat pelayanan pada suatu pelabuhan menjadi hal yang diprioritaskan, agar memberikan kepuasan dan keamanan bagi penumpang. Untuk mengetahui kondisi tingkat pelayanan, maka perlu adanya penelitian terhadap kepuasan penumpang pada pelabuhan tersebut. Pada penelitian dilakukan di Pelabuhan Ketapang Banyuwangi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banyuwangi khusus kapal Prahita dan Mutis.

Pelayanan

Menurut (Keputusan Menteri Perhubungan KM 32, 2001) pasal 9 ayat 1, adapun syarat-syarat pelayanan yang harus dipenuhi dalam angkutan penyeberangan yaitu pelaku pemberi pelayanan adalah pihak terkait (perusahaan angkutan), melayani lintas penyeberangan, memiliki kapal, dan memiliki SOP yang sesuai.

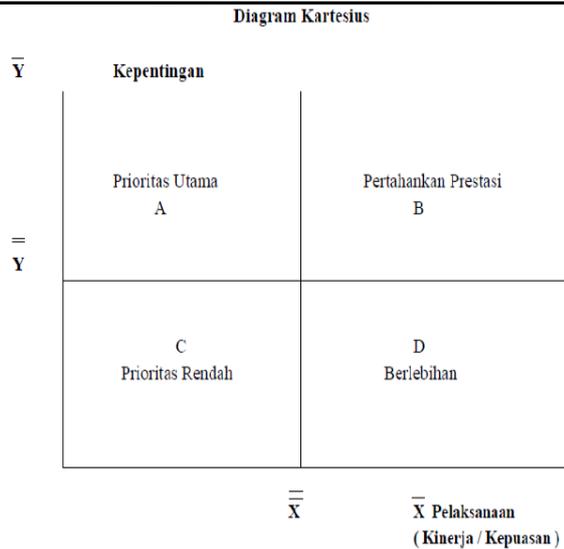
Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan

Analisa tingkat kualitas pelayanan menggunakan 5 variabel. Variabel yang digunakan berdasarkan (Peraturan Pemerintah RI no 65, 2005) yaitu

- a. Penampilan fisik (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas, fisik, peralatan, penampilan personel dan materi komunikasi.
Seperti: kebersihan, kelengkapan fasilitas dan lain-lain.
- b. Keandalan (*Realiability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
Seperti: Kecepatan pemrosesan tiket, pelayanan informasi.
- c. Tanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk mambantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat.
Seperti: kemampuan petugas dalam pemberian informasi
- d. Empati (*Emphaty*) yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan.
Seperti: tanggung jawab terhadap keamanan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Teknik IPA dipublikasikan tahun 1977 oleh Martilla dan James dimana mereka menilai tingkat kinerja perusahaan dan harapan responden yang selanjutnya dianalisis menggunakan matriks IPA (Tjiptono, Fandy ; Candra, 2011). Matriks IPA memiliki empat kuadran dimana sumbu x adalah pelaksanaan berupa pelayanan dan sumbu y adalah harapan.



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*)

METODE

Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat (Sugiyono, 2012). Penentuan data sampel responden yaitu penumpang kapal sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Dengan:

N : Banyaknya populasi (Banyaknya penumpang kapal Prathita dan Mutis dalam satu tahun)

n : Banyaknya sampel

e : *Error* (ketidakteelitian 10%)

Perhitungan sampel data yaitu:

$$n = \frac{468.066}{468.066(0,1)^2 + 1} = 99,978 \text{ Responden}$$

Pengambilan data kepuasan penumpang dilakukan di Pelabuhan Ketapang Banyuwangi. Survei dilakukan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang. Survei dilakukan pada dua kapal yaitu kapal Prathita dan Mutis dengan banyaknya sampel 100 responden penumpang. Pengolahan data akan dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan kepada responden atau penumpangnya dan kepuasan responden atau penumpangnya dalam penerima pelayanan perusahaan. Dalam hal ini pelayanan diranking menggunakan skala lima tingkat (skala *likert*).

Berdasarkan (Santoso, Mulyarto, & Maharani, 2011) rumus penentuan tingkat kesesuaian pada metode IPA (*Importance Performance Analysis*) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{K} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum Y_i}{K}$$

dengan:

T_{ki} = tingkat kesesuaian

X_i = skor penilaian kinerja

Y_i = skor penilaian kepentingan

\bar{x} = skor rerata tingkat kinerja

\bar{y} = skor rerata tingkat kepentingan

n = banyaknya responden

$\bar{\bar{x}}$ = rerata skor tingkat kinerja seluruh atribut

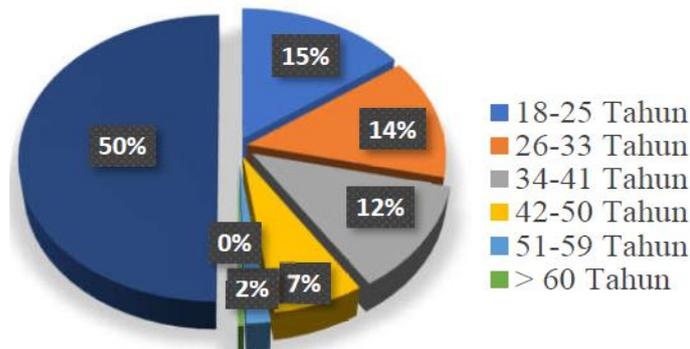
$\bar{\bar{y}}$ = rerata skor tingkat kepentingan seluruh atribut

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Berdasarkan Karakteristik Penumpang Kapal

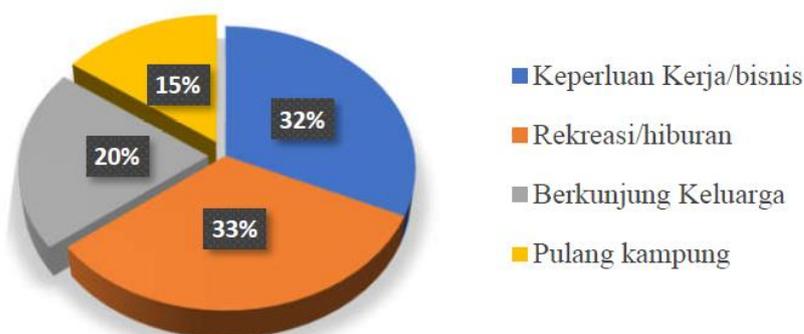
1.1 Karakteristik Usia Penumpang



Gambar 2. Grafik Usia Penumpang Pelabuhan Ketapang

Berdasarkan grafik diatas, usia penumpang kapal Prathita dan Mutis yang ada di Pelabuhan Ketapang Banyuwangi sebagian besar berusia 18 – 25 tahun.

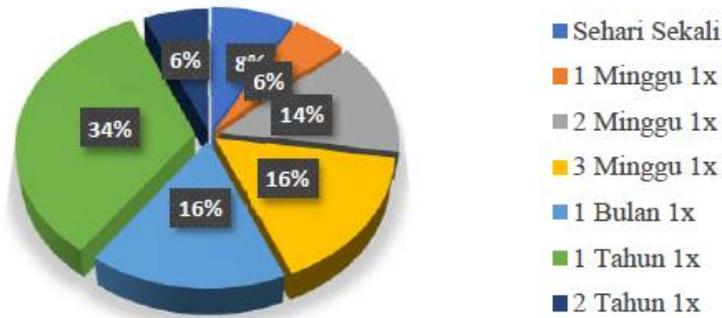
1.2 Karakteristik Tujuan Perjalanan



Gambar 3. Grafik Tujuan Perjalanan

Berdasarkan grafik diatas, tujuan perjalanan penumpang kapal Prathita dan Mutis yang ada di Pelabuhan Ketapang Banyuwangi 33% memiliki tujuan rekreasi/hiburan.

1.3 Frekuensi Perjalanan



Gambar 4. Grafik Frekuensi Perjalanan

Berdasarkan gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa frekuensi perjalanan penumpang kapal Prathita dan Mutis yang ada di Pelabuhan Ketapang sebagian besar adalah 1 tahun 1x dengan persentasi sebagai berikut: Sehari sekali 6%, 1 minggu 1x 6%, 2 minggu 1x 14%, 3 minggu 1x 16%, 1 bulan 1x 16%, 1 tahun 1x 34% dan 2 tahun 1x 6%.

2. Atribut atau Variabel Penilaian

Tabel 1. Variabel dan Simbol Tingkat Kinerja dan Kepentingan

No	Variabel	Pertanyaan	Simbol Variabel Tingkat Kinerja	Simbol Variabel Tingkat Kepentingan
1	Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan dan Kerapihan Pelabuhan Ketapang (Ruang tunggu, loket, toilet, dan lain-lain)	$X_{1,1}$	$Y_{1,1}$
		Kelengkapan informasi pada loket tiket	$X_{1,2}$	$Y_{1,2}$
		Kondisi kapal (tempat duduk, kamar mandi/wc, tv dan lain-lain)	$X_{1,3}$	$Y_{1,3}$
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kecepatan dalam pemrosesan pelayanan tiketing (pemesanan, pembatalan dan lain-lain)	$X_{2,1}$	$Y_{2,1}$
		Pelayanan petugas yang cepat, ramah dan tepat (waktu pelayanan tiketing)	$X_{2,2}$	$Y_{2,2}$
		Ketepatan waktu tunggu di pelabuhan	$X_{2,3}$	$Y_{2,3}$
		Pengaturan parkir di kapal	$X_{2,4}$	$Y_{2,4}$
3	Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah dari penumpang	$X_{3,1}$	$Y_{3,1}$
		Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah	$X_{3,2}$	$Y_{3,2}$

4	Empati (<i>Emphaty</i>)	Petugas tidak memandang status soasial dan memperlakukan penumpang dengan sopan dan hormat	$X_{4,1}$	$Y_{4,1}$
		Petugas bertanggung jawab atas kenyamanan dan keamanan penumpang	$X_{4,2}$	$Y_{4,2}$
		Petugas memberikan informasi keselamatan penumpang selama berlayar	$X_{4,3}$	$Y_{4,3}$

3. Pengujian dan Pehitungan Rerata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

3.1 Uji Validitas

Perbandingan nilai r hitung dan r_{tabel} (nilai r_{tabel} 0,256) pada penelitian ini digunakan untuk menguji validitas kuisisioner.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Item	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	r_{tabel} (Signifikan 1%)	Keterangan
X _{1,1}	0,844	0,889	0,256	Valid
X _{1,2}	0,800	0,833	0,256	Valid
X _{1,3}	0,718	0,779	0,256	Valid
X _{2,1}	0,829	0,898	0,256	Valid
X _{2,2}	0,749	0,895	0,256	Valid
X _{2,3}	0,736	0,921	0,256	Valid
X _{2,4}	0,658	0,893	0,256	Valid
X _{3,1}	0,888	0,825	0,256	Valid
X _{3,2}	0,881	0,872	0,256	Valid
X _{4,1}	0,803	0,768	0,256	Valid
X _{4,2}	0,787	0,878	0,256	Valid
X _{4,3}	0,860	0,821	0,256	Valid

3.2 Uji Reliabilitas

Dari pengujian reliabilitas, diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai 0,770 pada tingkat kinerja dan 0,755 pada tingkat kepentingan.

Tabel 3. Data Reliability Statistics Tingkat Kinerja

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0,770	12

Dari hasil perhitungan reliabilitas butir pertanyaan tingkat kinerja, apabila dilihat dari *Cronbach's Alpha* reliabilitasnya menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang diteliti sebesar 0,770 sehingga penelitian dinyatakan reliabel karena nilai tersebut diatas nilai r tabel yaitu 0,256.

Tabel 4. Data Item Total Statistics Tingkat Kinerja

Item	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	r_{tabel} (Signifikan 1%)	Keterangan
X _{1,1}	0,749	0,256	Reliabel
X _{1,2}	0,750	0,256	Reliabel

X _{1,3}	0,754	0,256	Reliabel
X _{2,1}	0,748	0,256	Reliabel
X _{2,2}	0,748	0,256	Reliabel
X _{2,3}	0,741	0,256	Reliabel
X _{2,4}	0,750	0,256	Reliabel
X _{3,1}	0,764	0,256	Reliabel
X _{3,2}	0,754	0,256	Reliabel
X _{4,1}	0,755	0,256	Reliabel
X _{4,2}	0,750	0,256	Reliabel
X _{4,3}	0,753	0,256	Reliabel

Tabel 5. Reliability Statistics Tingkat Kepentingan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,755	12

Dari hasil perhitungan reliabilitas butir pertanyaan tingkat kepentingan apabila dilihat dari *Cronbach's Alpha* reliabilitasnya menunjukkan bahwa tingkat kepentingan sebesar 0,755, sehingga penelitian dinyatakan reliabel karena nilai tersebut diatas nilai r tabel yaitu 0,256.

Tabel 6. Item Total Statistics Tingkat Kepentingan

Item	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	r_{tabel} (Signifikan 1%)	Keterangan
Y _{1,1}	0,741	0,256	Reliabel
Y _{1,2}	0,736	0,256	Reliabel
Y _{1,3}	0,734	0,256	Reliabel
Y _{2,1}	0,730	0,256	Reliabel
Y _{2,2}	0,740	0,256	Reliabel
Y _{2,3}	0,741	0,256	Reliabel
Y _{2,4}	0,742	0,256	Reliabel
Y _{3,1}	0,738	0,256	Reliabel
Y _{3,2}	0,734	0,256	Reliabel
Y _{4,1}	0,740	0,256	Reliabel
Y _{4,2}	0,736	0,256	Reliabel
Y _{4,3}	0,728	0,256	Reliabel

Tabel 7. Perhitungan Nilai Rerata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Pada Pelabuhan Ketapang Kabupaten Banyuwangi.

No	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kinerja	\bar{X}	Penilaian Tingkat Kepentingan	\bar{Y}
A. Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)					
1	Kebersihan dan Kerapihan Pelabuhan Ketapang (Ruang tunggu, loket, toilet, dan lain-lain)	377	3,43	440	4,00
2	Kelengkapan informasi pada loket tiket	344	3,12	438	3,98
3	Kondisi kapal (tempat duduk, kamar mandi/wc, tv dan lain-lain)	404	3,67	460	4,18

B. Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Kecepatan pemrosesan pelayanan tiket (pemesanan, pembatalan dan lain-lain)	389	3,54	457	4,15
2	Pelayanan petugas yang cepat, tepat dan ramah (waktu pelayanan tiket)	388	3,53	452	4,11
3	Ketepatan waktu tunggu di pelabuhan	384	3,49	465	4,23
4	Pengaturan parkir di kapal	378	3,44	434	3,95
C. Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah dari penumpang	341	3,10	440	4
2	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah	336	3,05	439	3,99
D. Empati (<i>Emphaty</i>)					
1	Petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan penumpang dengan hormat dan sopan	418	3,70	443	4,03
2	Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang	376	3,42	442	4,02
3	Petugas memberikan informasi keselamatan penumpang selama berlayar	264	2,40	453	4,12
Total \bar{X} dan \bar{Y}			39,89		48,76

X adalah simbol variabel tingkat kinerja dan Y adalah simbol tingkat kepentingan. Skor rerata tingkat kinerja atau tingkat kepentingan diperoleh dari jumlah dari skor penilaian kinerja atau kepentingan dibagi dengan banyaknya responden yaitu penumpang kapal di pelabuhan Ketapang khusus kapal milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang yaitu kapal Prathita dan Mutis.

Pada Gambar 5 titik \bar{x} mewakili kinerja dan \bar{y} mewakili harapan dan K = jumlah pertanyaan pada kuesioner, dalam penelitian ini sejumlah 12 pertanyaan dengan perhitungan sebagai berikut:

- Perhitungan menentukan skor rerata tingkat kinerja dan tingkat harapan:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

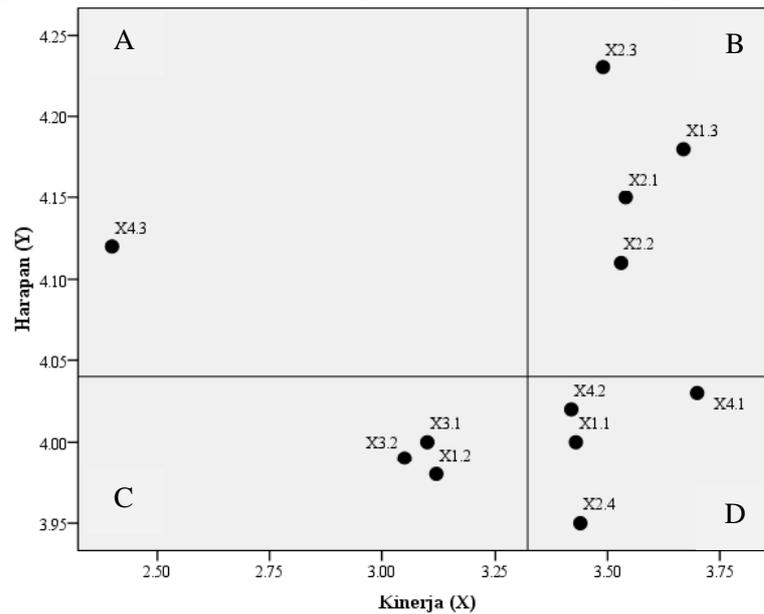
$$\bar{x} = \frac{4.399}{100} = 39,89 \text{ dan } \bar{y} = \frac{5.377}{100} = 48,76$$

- Perhitungan menentukan rerata dari rerata skor

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum X_i}{K} \text{ dan } \bar{\bar{y}} = \frac{\sum Y_i}{K}$$

$$\bar{\bar{x}} = \frac{39,89}{12} = 3,33 \text{ dan } \bar{\bar{y}} = \frac{48,76}{12} = 4,04$$

Dari perhitungan diatas maka dapat diketahui pada diagram diatas titik \bar{x} mewakili kinerja dengan batas nilai 3,33 dan titik \bar{y} mewakili harapan dengan batas nilai 4,04.



Gambar 5. Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Ketapang
Berikut ini penjelasan tiap-tiap kuadran:

- **Kuadran A (Prioritas Utama)**
Kuadran A merupakan area yang menunjukkan kepuasan penumpang Pelabuhan Ketapang dan pelayanan perlu diutamakan oleh pihak pelabuhan. Pelayanan pada kuadran A sangat penting oleh penumpang namun pelaksanaan pelayanan belum sesuai harapan penumpang yaitu petugas memberikan informasi keselamatan penumpang selama berlayar (X_{4.3})
- **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**
Kuadran B merupakan area yang menunjukkan kepuasan penumpang perlu dipertahankan oleh pihak Pelabuhan Ketapang. Pelayanan kuadran B menjelaskan bahwa kepentingan dan harapan penumpang sudah sesuai, maka ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terpenuhi. Berikut ini yang termasuk dalam kuadran B yaitu:
 - a. Kondisi Kapal (tempat duduk, kamar mandi/wc, tv dan lain-lain) (X_{1.3})
 - b. Kecepatan pemrosesan pelayanan tiketing (pemesanan, pembatalan dan lain-lain) (X_{2.1})
 - c. Pelayanan petugas yang cepat, tepat dan ramah (waktu pelayanan tiketing) (X_{2.2})
 - d. Ketepatan waktu tunggu di pelabuhan (X_{2.3})
- **Kuadran C (Prioritas Rendah)**
Kuadran C merupakan area yang menunjukkan kepuasan penumpang Pelabuhan Ketapang. Kuadran ini dianggap oleh penumpang kurang penting, sedangkan kualitas pelaksanaannya cukup. Berikut ini yang termasuk dalam kuadran C yaitu:
 - a. Kelengkapan informasi pada loket tiket (X_{1.2})
 - b. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah dari penumpang (X_{3.1})
 - c. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah (X_{3.2})

- **Kuadran D (Berlebihan)**

Kuadran D merupakan area yang menunjukkan pelaksanaan pelayanan yang berlebih. Penumpang menganggap bahwa faktor ini tidak terlalu penting tetapi pelaksanaan pelayanan dilakukan sangat baik oleh pihak pelabuhan, sehingga menjadi tidak efektif. Berikut ini yang termasuk dalam kuadran D yaitu:

- a. Kebersihan dan kerapihan Pelabuhan Ketapang (ruang tunggu, loket, toilet dan lain-lain) ($X_{1.1}$)
- b. Pengaturan parkir di kapal ($X_{2.4}$)
- c. Petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan penumpang dengan hormat dan sopan ($X_{4.1}$)
- d. Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang ($X_{4.2}$)

KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat pelayanan terbagi dalam 4 kuadran (hasil diagram kartesius) dan secara garis besar analisis tingkat pelayanan pelabuhan Ketapang Banyuwangi terhadap kepuasan penumpang yang paling banyak terdapat pada kuadran B (pertahankan prestasi) dan kuadran D (berlebihan). Dimana pada kuadran B meliputi faktor kondisi kapal, kecepatan pemrosesan tiket, pelayanan petugas yang cepat, tepat dan ramah serta ketepatan waktu tunggu di pelabuhan, dalam hal ini pelaksanaannya sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang untuk itu perlu dipertahankan. Pada kuadran D meliputi kebersihan dan kerapihan pelabuhan, pengaturan parkir di kapal, petugas yang tidak memandang status sosial dalam pelayanannya dan petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan baik oleh pihak pelabuhan, namun penumpang menganggap bahwa faktor ini tidak mempengaruhi kepuasan penumpang.

Namun dari hasil penelitian ini terdapat keterbatasan mengenai tidak adanya pengaruh kepuasan penumpang pada waktu arus mudik dan arus balik. Adapun saran bagi peneliti selanjutnya yaitu perlu dilakukan penelitian pada waktu arus mudik dan arus balik penumpang, sehingga penilaian tingkat kinerja maupun tingkat kepentingan serta kepuasan penumpang dapat terukur lebih maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Keputusan Menteri Perhubungan KM 32. Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan (2001).
- Peraturan Pemerintah RI no 65. Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, 48 § (2005).
- Santoso, I., Mulyarto, A. R., & Maharani, S. (2011). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 12(1), 23–30.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy; Candra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.