

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SIKAP KONSUMEN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA KANTOR POS AIR BATU KABUPATEN ASAHAN

RIKA PERTIWI¹

Abdul Rahman²

Aris Siregar³

¹Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi

^{2,3}Fakultas Ekonomi Prodi Ekonomi Manajemen

Email :

ABSTRAK

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan sifat penelitian adalah penjelasan. Metode pengumpulan data adalah dengan pertanyaan, wawancara dan studi dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen pada Kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan. Populasi didapat sebanyak 140 konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan rumus Slovin sampel didapat berjumlah 58 konsumen. Berdasarkan hasil penelitian analisis regresi linier berganda diperoleh $Y = -0,801 + 0,375 X_1 + 0,105 X_2 + 0,982 X_3 + e$, variabel sikap konsumen memiliki nilai paling rendah yaitu 0.105. Uji secara simultan (uji-F) menunjukkan bahwa H_a diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sikap Konsumen dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen. dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($27,069 > 2,78$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Secara parsial (uji-t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,000 > 2,004$) sikap konsumen secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,659 < 2,004$) dan kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,256 > 2,004$). Hasil uji determinasi Adjusted R Square atau R^2 sebesar 0,576 atau 57,6%, sedangkan sisanya sebesar 42,4% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sikap Konsumen, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelanggan merupakan bagian penting dalam sebuah bisnis. Tanpa ada pelanggan tidak akan ada proses perdagangan dan bisnis lainnya. Suatu hal yang harus diperhatikan dalam persaingan adalah bagaimana setelah konsumen menerima dan merasakan manfaat atau nilai dari suatu produk, konsumen tersebut telah memiliki perilaku loyal, rasa puas dan komitmen terhadap produk tersebut.

Setiap perusahaan harus memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya.

Untuk menjaga para pelanggan agar tidak memilih produk pesaing tentu bukan perkara mudah. Perusahaan harus melakukan beberapa hal yang dapat mengikat hati

pelanggan untuk tetap setia pada produk perusahaan. Loyalitas merupakan bukti konsumen memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan yang pada akhirnya dapat menunjukkan tingkat kesetiaan dari para konsumen.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumennya yang disertai dengan upaya yang profesional untuk menyiapkan layanan memuaskan konsumen. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Kantor Pos Air Batu merupakan kantor cabang pembantu (KCP) dari kantor cabang yang ada di Kantor Pos Cabang Kisaran. Kantor Pos Air Batu beralamat di Jalan Ahmad Yani No.147, Kecamatan Air Batu. Karyawan yang bekerja di Kantor Pos Air Batu berjumlah 4

orang karyawan yaitu 2 orang sebagai petugas loket (*costumer service*), 1 orang sebagai petugas sortir, dan seorang petugas keamanan (*security*) dengan jam kerja pada pukul 08.00 – 16.00 wib.

Saat ini, Kantor Pos Air Batu selain melayani pengirim surat, dokumen, maupun barang, Kantor Pos Air Batu juga melayani jasa pembayaran lainnya meliputi pembayaran rekening listrik (PLN), tagihan air (PDAM), cicilan kredit kendaraan bermotor (*leasing*), pembayaran kredit perbankan seperti angsuran kredit usaha maupun KPR, isi ulang pulsa, pembelian materai (6000 dan 3000) dan lain sebagainya dengan menggunakan sistem *Pospay* karena menggunakan *System Online Payment Point (SOPP)*.

Pelayanan yang diberikan di Kantor Pos Air Batu sama pada umumnya yaitu menggunakan sistem nomor antrian. Namun, antrian di Kantor Pos Air Batu sangat nyaman, para pelanggan dapat duduk di kursi antrian sambil menonton televisi yang telah disediakan di Kantor Pos Air Batu.

Loyalitas konsumen di Kantor Pos Air Batu ditunjukkan dengan selalu hadirnya konsumen dengan segala kebutuhannya. Konsumen yang datang, didominasi oleh konsumen yang membayar tagihan listrik (PLN) dan pengiriman barang maupun surat.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sikap Konsumen dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, perumusan masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan, sikap konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap loyalitas konsumen pada Kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sikap konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap loyalitas konsumen pada Kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016;88) bahwa penelitian deskriptif kuantitatif meliputi pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan status terakhir dari subjek penelitian”.

Sifat penelitian adalah penelitian menjelaskan (*deskriptif explanatory*) fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Menurut Sugiono (2016;91), bahwa “Penelitian *deskriptif explanatory* adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain”.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan. Waktu penelitian dilakukan mulai dari bulan September 2018 sampai dengan Januari 2019.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen yang loyal pada Kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2005;79) yaitu :

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

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian adalah Data primer merupakan data yang langsung diperoleh melalui penyebaran kuesioner (*questionnaire*) kepada konsumen Kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan dan wawancara (*interview*) kepada pihak berwenang yang dalam hal ini pimpinan Kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan. Data sekunder yaitu data yang mendukung data primer diperoleh melalui dokumen-dokumen perusahaan, buku-buku, internet dan literatur yang berhubungan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui pertanyaan, wawancara, dan studi dokumentasi. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini data primer yaitu subjek penelitian melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen perusahaan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Kantor POS Indonesia

Kantor Pos Air Batu merupakan kantor cabang pembantu (KCP) dari kantor cabang yang ada di Kantor Pos Cabang Kisaran. Kantor Pos Air Batu beralamat di Jalan Ahmad Yani No.147, Kecamatan Air Batu. Pegawai yang bekerja di Kantor Pos Air Batu berjumlah 4 orang Pegawai yaitu: 1 sebagai Kepala Kantor Kantor Cabang, 2 orang sebagai petugas loket (*costumer service*), 1 orang sebagai petugas sortir, dengan jam kerja pada pukul 08.00 – 16.00 wib.

Berdiri pada tanggal 24 Februari 1982, konsumen yang sudah menjadi pelanggan merasa bahwa kehadiran Kantor Pos Air Batu merupakan sebagai pembantu layanan masyarakat dalam kebutuhan mengirim surat, barang, maupun pembayaran-pembayaran lainnya. Sikap konsumen terhadap tanggapan Kantor Pos Air Batu ini merupakan rasa terima kasih konsumen atas layanan yang diberikan.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari hasil uji validitas terhadap setiap pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan, sikap konsumen, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361 dengan tingkat signifikansi (*I-tailed*) lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yang berarti instrumen pertanyaan dari masing-masing variabel valid.

Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.926	.929	17

Sumber : Penelitian, 2018 (data diolah)

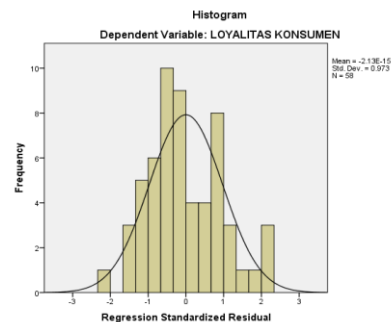
Berdasarkan hasil uji realibilitas diatas, pada 17 butir pertanyaan dengan tingkat signifikan 5% koefisien lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan di atas bahwa telah reliabel dan kuesioner telah dapat disebarkan dan dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

C. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan *pliting* data residual akan membandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi dan residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

1. Uji Grafik

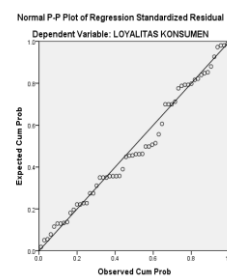


Hasil Uji Grafik Histogram

Sumber : Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan gambar 4.1 grafik histogram di atas model regresi cenderung membentuk kurva normal yang cenderung dengan angka standar deviasi mendekati satu yaitu sebesar 0,973. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

2. Uji P-Plot



Hasil Uji P-Plot

Sumber : Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

3. Uji Statistik

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0022694
	Std. Deviation	.19352992
	Absolute	.079
Most Extreme Differences	Positive	.079
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.602
Asymp. Sig. (2-tailed)		.861

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel Uji Normalitas atau Kolmogorov-Smirnov hasil uji normalitas di sesuaikan dengan Asymp.Sig. (2-tailed) dengan nilai sebesar 0,861 lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat dikatakan bahwa data terdistribusi normal dan model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel terikat yaitu Loyalitas Koonsumen (Y) Dengan variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Sikap Konsumen (X2) dan Kepuasan Konsumen (X3).

b. Uji Multikoleniaritas

Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinieritas bisa dilihat dari nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*) yang besar pada variabel-variabel bebas yang dijelaskan oleh variabel terikat. *Tolerance* adalah mengukur variabilitas variabel bebas yang dipilih yang tidak dijelaskan variabel bebas lainnya. Nilai yang dipakai untuk *Tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Pelayan	.885	1,129
Sikap Konsumen	.983	1,017
Kepuasan Konsumen	.886	1,129

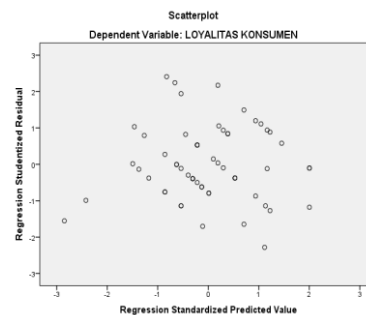
a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber : Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Pada tabel di atas dapat dilihat semua nilai *Tolerance* >0,10 dan *VIF* < 10. Hal ini berarti tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan grafik dan analisis statistik Melalui analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y.



Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Pada gambar hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas. Hal ini dapat terlihat dimana titik-titik tersebar tanpa membentuk suatu pola tertentu dan tersebar baik dibawah atau diatas angka 0 pada sumbu Y.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

e.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients (a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	
(Constant)	-.801	3.747	
1 KUALITAS PELAYANAN	.375	.094	.366
SIKAP KONSUMEN	.105	.159	.057
KEPUASAN KONSUMEN	.982	.157	.572

Sumber : Penelitian, 2018 (Data diolah)

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 4.1 *Unstandardized Coefficients* model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0,801 + 0,375 X_1 + 0,10$$

Interpretasi Model :

1. Kostanta sebesar -0,801 negatif menyatakan bahwa bebas Kualitas Pela Konsumen(X_2) dan Kepu dianggap tidak ada atau bernilai nol (0), maka variabel Loyalitas Konsumen (Y) maka akan tetap bernilai (tetap berkurang).
2. Variabel Kualitas Pelayanan(X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada Kantor POS Air Batu Kabupaten Asahan (Y) sebesar 0,375. Hal ini menunjukkan apabila terjadi perubahan kualitas pelayanan (X_1) sebanyak satu-satuan maka akan menaikkan loyalitas konsumen sebesar 0,375.
3. Variabel Sikap Konsumen (X_2) tidak mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Kantor POS Air Batu Kabupaten Asahan (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan parsial variabel sikap konsumen (X_2) tidak signifikan atau tidak berpengaruh ($\alpha > 0,05$), artinya variasi sikap konsumen pada Kantor POS Air Batu Kabupaten Asahan tidak akan mempengaruhi loyalitas konsumen.
4. Variabel Kepuasan Konsumen(X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen pada Kantor POS Air Batu Kabupaten Asahan (Y) sebesar 0,982. Hal ini menunjukkan apabila terjadi perubahan kepuasan konsumen (X_3) sebanyak satu-satuan maka akan menaikkan Loyalitas Konsumen sebesar 0,982.

D. Pengujian Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji F_{hitung} (Uji Serempak) dilakukan untuk melihat secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kreteria penelitian dengan signifikan $\alpha < 0,05$, jika $sig F > 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Sedangkan jika nilai $sig F < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Hasil Uji-F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	78.753	3	26.251	27.069	.000 ^b
Residual	52.368	54	.970		
Total	131.121	57			

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Sikap Konsumen, Kualitas Pelayanan

Sumber : Penelitian, 2018 (Data diolah)

Dari hasil ANOVA, diperoleh F_{hitung} sebesar 27,069 dengan nilai signifikan 0,000. Sedangkan F_{tabel} sebesar 2,78 dengan $\alpha 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara Simultan Variabel Kualitas Pelayanan, Sikap Konsumen dan Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($27,069 > 2,78$) signifikan penelitian $> 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

b. Pengujian Signifikansi t (Uji-t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen “Kualitas Pelayanan, Sikap Kosumen dan Kepuasan Konsumen terhadap variabel dependen Loyalitas Konsumen”. Berikut akan menjelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial.

Kreteria penelitian dengan $\alpha < 5\%$, jika $sig t > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen maka H_0 diterima H_a ditolak. Sedangkan $t < 5\%$ artinya ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen dengan variabel dependen maka H_0 ditolak H_a diterima.

Uji Parsial (Uji-t)
Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	-,214	,831
1 Kualitas Pelayanan	4,000	,000
Sikap Konsumen	0,659	,513
Kepuasan Konsumen	6,256	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber : Penelitian, 2018 (Data diolah)

Tabel di atas menjelaskan bahwa hasil uji signifikansi parsial masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Nilai variabel Kualitas Pelayanan sebesar $4,000 > 2,004$ hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y), dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Nilai variabel Sikap Konsumen sebesar $0,659 < 2,004$, hal ini menunjukkan bahwa variabel Sikap Konsumen (X_2) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y), dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
3. Nilai variabel Kepuasan Konsumen sebesar $6,256 > 2,004$, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y), dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dan secara parsial variabel Kepuasan Konsumen yang paling dominan mempengaruhi secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada kantor Pos Air Batu Kabupaten Asahan.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.601	.576	.98477

- a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN
- b. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, sikap konsumen, kualitas pelayanan

Sumber : Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Pada Tabel uji determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,576 atau sebesar 57,6%. Hal ini menunjukkan bahwa minat konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sikap konsumen, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen sebesar 57,6% sedangkan sisanya sebesar 42,4% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh penjual Kualitas Pelayanan, Sikap Konsumen dan Kepuasan

Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen POS Air Batu Kabupaten Asahan, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Secara simultan (uji-F), Kualitas Pelayanan, Sikap Konsumen dan Kepuasan Konsumen, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan nilai $F_{hitung}(27,069) > F_{tabel}(2,78)$
2. Variabel Kualitas Pelayanan, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) dengan nilai $t_{hitung}(4,000) > t_{tabel}(2,004)$
3. Variabel Sikap Konsumen secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen(Y) dengan nilai $t_{hitung}(0,659) < t_{tabel}(2,004)$
4. Variabel Kepuasan Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen(Y) dengan nilai $t_{hitung}(6,256) > t_{tabel}(2,004)$.
5. Nilai koefisien determinasi menunjukkan sebesar 0,576% dapat menjelaskan variabel terikat loyalitas konsumen, sedangkan sisanya sebesar 42,4% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lamba, Charles W., Joseph F. Hair, and Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Manullang, M. 2016. *Pengantar Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Statistika untuk Penelitian*, Edisi VI, Penerbit Alfabeta, Bandung,

65

Umar, Husein. 2005. *Metodologi Penelitian Aplikasi dan Pemasaran*, PT, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

SKRIPSI/TESIS/JURNAL

Bejo Utomo. 2017. Pengaruh Fasilitas Fisik, Kepercayaan, dan Sikap Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada G Sports Center Padang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumbar*.

Desan Hendriawan. *November 2015*. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Copetition, Volume VI, Nomor 2, Hal.71-82*.

Michael Cristian dan Vincent Nuari. *Januari 2016*. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.Com. *Jurnal Siasat Bisnis Vol.20 No. 1, Hal. 33-53*.

Shandy Widjoyo Putro, Hatane Samuel dan Ritzky Karina Brahmana. *2014*. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, Hal. 1-9*.