

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MOBIL PARAMITHA AUTO GRAHA (PAG) DENPASAR

Oleh
Ambika Shastri H. P. Sutrayoga¹
Km. Agus Satria Pramudana²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: ambikasutrayoga@gmail.com/ telp: +628970100297

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar yang beralamat di Jl. Ahmad Yani Utara 999, Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan berdasarkan teknik *accidental sampling* adalah 115 responden, serta menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Dari hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Service quality is an important thing to consider in order to maintain the existence of the company. With the good service quality then customer satisfaction can be achieved. The intention of this study was to determine the effect of the quality of services consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously and partially on customer satisfaction in Paramitha Auto Graha (PAG) car workshop. The research was took place in Paramitha Auto Graha (PAG) car workshop located at Jl. Ahmad Yani Utara 999, Denpasar. This study using 115 respondents were selected by accidental sampling technique, and using multiple linear regression data analysis techniques. The results indicate that the service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously and partially had positive and significant impact on customer satisfaction Paramitha Auto Graha (PAG) car workshop.

Keywords: service quality and customer satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen merupakan hal yang krusial dalam menentukan suksesnya suatu bisnis. Intensitas persaingan dewasa ini membuat perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta berusaha memenuhi harapan konsumen (Atmawati dan Wahyudin, 2007). Menurut Tjiptono (2005) kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan oleh konsumen. Jika kepuasan konsumen tercapai akan timbul loyalitas dari konsumen yang merupakan salah satu tujuan perusahaan.

Salah satu cara agar kepuasan konsumen dapat tercapai adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman dalam Natalisa (2007) kualitas didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas jasa yang mereka terima. Apabila perusahaan mampu memberikan jasa yang berkualitas maka hal tersebut dapat menciptakan kepuasan pelanggan, semakin tinggi kualitas yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan (Bhuwana, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Nazamudin (2009), Dewi (2007), Istianto (2011), Resihono (2011), Natalisa (2007), Anggraeni (2012), Utama (2010) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berkembangnya usaha otomotif membuat usaha perbengkelan ikut terpacu. Bengkel mobil Paramitha Auto Graha atau lebih sering disebut dengan bengkel PAG merupakan salah satu bengkel mobil besar yang ada di Denpasar.

Dalam menjalankan usahanya bengkel PAG mampu meraih konsumen dalam jumlah yang cukup mengesankan melalui berbagai inovasi dari kualitas pelayanan. Namun ketatnya persaingan usaha perbengkelan di Denpasar mengharuskan bengkel PAG agar selalu meningkatkan kualitas layanannya.

Berdasarkan hasil dari beberapa kajian empiris yang telah dipaparkan di atas, selain itu juga untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di bengkel PAG agar nantinya dapat dilakukan perbaikan guna mencapai kepuasan konsumen, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar?
- 2) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar?

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar, yang beralamat di Jalan Ahmad Yani Utara 999, Denpasar dengan mengambil subjek para pelanggan bengkel.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu hal apa saja yang menjadi perhatian dan apa saja yang diteliti dalam penelitian ini. Adapun pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar merupakan objek dalam penelitian ini.

Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Untuk lebih rinci dapat dilihat di tabel 1.

Tabel 1. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Jumlah Indikator	Keterangan	Simbol
Kualitas Jasa	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	4	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki peralatan yang modern - Lokasi yang strategis - Fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan - Karyawan berpakaian rapi 	X1.1 X1.2 X1.3 X1.4
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan diberikan sesuai prosedur - Bengkel berkenan di hati konsumen - Konsumen menerima pelayanan prima dari karyawan - Jasa dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan 	X2.1 X2.2 X2.3 X2.4
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4	<ul style="list-style-type: none"> - Jika ada masalah, pihak bengkel simpatik dan memberi kepastian - Karyawan memberikan layanan yang tepat - Mengetahui kebutuhan konsumen - Memiliki kemauan membantu konsumen 	X3.1 X3.2 X3.3 X3.4
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4	<ul style="list-style-type: none"> - Bengkel dapat dipercaya - Karyawan menguasai jasa yang ditawarkan - Karyawan yang sopan - Konsumen merasa aman bertransaksi 	X4.1 X4.2 X4.3 X4.4
	Empati (<i>Empathy</i>)	4	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan memberi perhatian penuh - Konsumen nyaman dengan kinerja karyawan - Selalu mengutamakan kepentingan konsumen - Bengkel memiliki jam buka yang sesuai dengan kebutuhan 	X5.1 X5.2 X5.3 X5.4

Kepuasan Konsumen	-	3	- Kepuasan keseluruhan konsumen - Pengalaman sesuai dengan harapan konsumen - Kesiediaan untuk merekomendasi	Y1 Y2 Y3
-------------------	---	---	--	----------------

Sumber: Tjiptono (2004), Prayoga (2010), Zeithaml dan Bitner (2003), dan Kotler (2002).

Adapun skala pengukuran data yang digunakan untuk mengukur indikator-indikator di atas adalah skala likert, dengan rentang nilai 1-4.

Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data jumlah pengunjung bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar, data skor dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, data sejarah berdirinya perusahaan, uraian dari struktur organisasi, data hasil wawancara dengan manajemen bengkel serta data dari Badan Pusat Statistik Bali.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar, adapun jumlah sampel yang diambil adalah dengan mengalikan jumlah indikator dengan angka 5 hingga 10 (Solimun, 2005). Maka sampel dalam penelitian ini adalah 23 indikator x 5 = 115 orang. Metode penentuan sampel menggunakan *convenience sampling* atau *accidental sampling*.

Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi dalam penelitian ini adalah mengamati kondisi fisik dari bengkel Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar yaitu kondisi bangunan, peralatan

yang canggih dan moderen, cara karyawan melayani konsumen, dan kerapihan karyawan.

2) Wawancara

Yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pihak manajemen bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

3) Kuesioner

Menyebarkan kuesioner kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Berganda

Adapun tujuan dari analisis ini untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model regresi linier berganda sebagai berikut (Wirawan, 2002:293).

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e \dots\dots\dots (1)$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui tanggapan dari masing-masing indikator dari setiap variabel sebagai berikut :

Tabel 2. Penilaian Responden Pada Variabel Bukti Fisik

Variabel Bukti Fisik (X ₁)	Klasifikasi Jawaban				Total Skor	Rata-rata Skor
	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)		
X _{1.1}	0	15	27	73	403	3,50
X _{1.2}	0	13	34	68	400	3,48

X _{1.3}	0	14	36	65	396	3,44
X _{1.4}	0	18	31	66	393	3,42
Bukti Fisik (X ₁)	Total rata – rata skor					3,46

Berdasarkan tabel 2 total rata- rata skor untuk variabel bukti fisik adalah 3,46 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel bukti fisik.

Tabel 3. Penilaian Responden Pada Variabel Kehandalan

Variabel Kehandalan (X ₂)	Klasifikasi Jawaban				Total Skor	Rata-rata Skor
	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)		
X _{2.1}	0	15	36	64	394	3,43
X _{2.2}	0	10	54	51	386	3,36
X _{2.3}	0	14	27	74	405	3,52
X _{2.4}	0	15	38	62	392	3,41
Kehandalan (X ₂)	Total Rata–rata Skor					3,43

Berdasarkan tabel 3 total rata- rata skor untuk variabel kehandalan adalah 3,43 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel kehandalan.

Tabel 4. Penilaian Responden Pada Variabel Daya Tanggap

Variabel Daya Tanggap (X ₃)	Klasifikasi Jawaban				Total Skor	Rata-rata Skor
	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)		
X _{3.1}	0	17	26	72	400	3,48
X _{3.2}	0	10	37	68	403	3,50
X _{3.3}	0	13	35	67	399	3,47
X _{3.4}	0	19	41	55	381	3,31
Daya Tanggap (X ₃)	Total Rata–rata Skor					3,44

Berdasarkan tabel 4 total rata- rata skor untuk variabel daya tanggap adalah 3,44 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel daya tanggap.

Tabel 5. Penilaian Responden Pada Variabel Jaminan

Variabel Jaminan (X_4)	Klasifikasi Jawaban				Total Skor	Rata-rata Skor
	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)		
$X_{4.1}$	0	18	33	64	391	3,40
$X_{4.2}$	0	7	27	81	419	3,64
$X_{4.3}$	0	19	21	75	401	3,49
$X_{4.4}$	0	20	44	51	376	3,27
Jaminan (X_4)	Total Rata-rata Skor					3,45

Berdasarkan tabel 5 total rata- rata skor untuk variabel jaminan adalah 3,45 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel jaminan.

Tabel 6. Penilaian Responden Pada Variabel Empati

Variabel Empati (X_5)	Klasifikasi Jawaban				Total Skor	Rata-rata Skor
	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)		
$X_{5.1}$	0	19	31	65	391	3,40
$X_{5.2}$	0	3	39	73	415	3,61
$X_{5.3}$	0	20	15	80	405	3,52
$X_{5.4}$	0	19	30	66	392	3,41
Empati (X_5)	Total Rata-rata Skor					3,49

Berdasarkan tabel 6 total rata- rata skor untuk variabel empati adalah 3,49 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel empati.

Tabel 7. Penilaian Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	Klasifikasi Jawaban				Total Skor	Rata-rata Skor
	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)		
Y ₁	0	10	35	70	405	3,52
Y ₂	0	17	32	66	394	3,43
Y ₃	0	17	31	67	395	3,43
Kepuasan Konsumen (Y)	Total Rata-rata Skor					3,46

Berdasarkan tabel 7 total rata-rata skor untuk variabel kepuasan konsumen adalah 3,46 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel kepuasan konsumen.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig.	Ket
Kepuasan Konsumen	Bukti Fisik	0,161	2,400	0,018	Sig
	Kehandalan	0,213	3,175	0,002	Sig
	Daya Tanggap	0,224	2,970	0,004	Sig
	Jaminan	0,229	2,903	0,004	Sig
	Empati	0,203	2,967	0,004	Sig
Constant	= 0,000		F Ratio	= 95,161	
R Square	= 0,814		Sig.	= 0,000	

Berdasarkan di atas maka dapat diketahui persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,000 + 0,161 X_1 + 0,213 X_2 + 0,224 X_3 + 0,229 X_4 + 0,203 X_5 + e_i$$

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} (95,161) > F_{tabel} (2,30)$ dengan taraf signifikansi 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Tabel 9. Uji Regresi Parsial (Uji t)

No	Variabel	t_{hitung}	Signifikansi	t_{tabel}
1	Bukti Fisik	2,400	0,018	1,982
2	Kehandalan	3,175	0,002	1,982
3	Daya Tanggap	2,970	0,004	1,982
4	Jaminan	2,903	0,004	1,982
5	Empati	2,967	0,004	1,982

1) Pengaruh Bukti Fisik (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Hasil uji terhadap variabel bukti fisik (X_1) menunjukkan nilai $t_{hitung} (2,400)$ lebih besar dari $t_{tabel} (1,982)$. Maka dapat disimpulkan bahwa, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

2) Pengaruh Kehandalan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Hasil uji terhadap variabel kehandalan (X_2) menunjukkan nilai t_{hitung} (3,175) lebih besar dari t_{tabel} (1,982). Maka dapat disimpulkan bahwa, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

3) Pengaruh Daya Tanggap (X_3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Hasil uji terhadap variabel daya tanggap (X_3) menunjukkan nilai t_{hitung} (2,970) lebih besar dari t_{tabel} (1,982). Maka dapat disimpulkan bahwa, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

4) Pengaruh Jaminan (X_4) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Hasil uji terhadap variabel jaminan (X_4) menunjukkan nilai t_{hitung} (2,903) lebih besar dari t_{tabel} (1,982). Maka dapat disimpulkan bahwa, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

5) Pengaruh Empati (X_5) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Hasil uji terhadap variabel empati (X_5) menunjukkan nilai t_{hitung} (2,967) lebih besar dari t_{tabel} (1,982). Maka dapat disimpulkan bahwa, empati berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Pembahasan Hasil Penelitian

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2008) menyatakan bahwa kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, apabila harapan konsumen terpenuhi maka kepuasan konsumen akan tercapai. Makin tinggi tingkat kualitas layanan yang dirasakan makin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama memiliki $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dibyantoro, dkk (2012) dan Wei (2011). Maka semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen.

Pengujian hipotesis kedua memperoleh hasil bahwa seluruh variabel bebas memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar. Pada variabel bukti fisik penelitian

ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sriwidodo dan Indriastuti (2010) serta Sukawati (2011) yang menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Untuk variabel kehandalan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2012) dan Utama (2010) yang menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Pada variabel daya tanggap penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2013) serta Wei dan Ramalu (2011) yang menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Loke *et al* (2011) menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ravichandran dan Kumar (2010) serta Siddiqi (2011) yang menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

- 1) Secara simultan, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

- 2) Secara parsial, terdapat hubungan dan pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar.

Saran

- 1) Variabel bukti fisik: pihak manajemen bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar sebaiknya agar lebih memperhatikan penampilan karyawan khususnya bagian *office*, misalnya dengan melakukan inspeksi terhadap kebersihan dan kerapihan karyawannya.
- 2) Variabel kehandalan: pihak bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar agar lebih efisien dan efektif dalam manajemen waktu, sehingga jasa yang akan diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada konsumen dan tidak terjadi keterlambatan.
- 3) Variabel daya tanggap: manajemen bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar perlu melakukan pelatihan-pelatihan, sehingga karyawan memiliki kesigapan dalam membantu konsumen.
- 4) Variabel jaminan: karyawan bengkel Paramitha Auto Graha agar lebih luwes dalam berinteraksi dengan konsumen, sehingga akan timbul sikap percaya dari konsumen dan membuat konsumen merasa aman bertransaksi di bengkel tersebut.
- 5) Variabel empati: manajemen bengkel mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar perlu melakukan *briefing* secara reguler sebelum memulai kegiatan operasional bengkel, dimana salah satu fungsi dari *briefing* ini untuk

mengingatkan para karyawan agar selalu mengutamakan kepentingan konsumen.

DAFTAR RUJUKAN

- Anggraeni, Nur Latifah. 2012. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BCA Cabang Telogorejo Semarang. *Dinamika Manajemen*, 1(4), hal: 35-47.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, M. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 5(1), hal: 54-61.
- Bhuwana, Made Bagus Rangga. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(4).
- Dewi. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Parigata Resort dan Spa, Sanur. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3), h: 275-293.
- Natalisa, Diah. 2007. Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Manajemen Universitas Sriwijaya, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 5, No.9, h:86-96.
- Nazamudin, Herry. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 13(1), hal: 59-67.
- Ramalu, Subramaniam Sri dan Chuah Chin Wei. 2011. Students Satisfaction towards the University: Does Service Quality Matters. *International Journal of Education*, 3(2): h: 1-15.
- Ravichandran, K .Bhargavi dan Kumar, Arun. 2010. Influence of Service Quality on Banking Customers' Behavioural Intentions. *International Journal of Economics and Finance*, 2(4): h: 18-28.

- Resihono, Legowo Dwi. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kusuma Kartika Sari. *Jurnal Politeknosains*. 10(1), hal: 36-56.
- Solimun. 2005. *Structural Equation Modelling*, Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Banyumedia.
- Utama, Agung. 2010. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 2(1): h:169-172.
- Wirawan, Nata. 2002. *Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensial) untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Kedua. Denpasar : Keraras Emas.
- Zeithaml, Valarie. A., and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc.