

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta**

**I Made Ghosa Pramadivara<sup>1</sup>  
Ni Ketut Seminari<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia<sup>1</sup>  
e-mail : [ghosa.pramadivara91@gmail.com](mailto:ghosa.pramadivara91@gmail.com)/ telp: +628174760098

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara serempak dan parsial, serta mengetahui variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dan menggunakan 95 responden. Metode analisis data yang digunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan uji ketepatan model regresi (uji f), dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji hipotesis, terdapat pengaruh secara parsial antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta. Variabel dimensi kualitas pelayanan yang dominan adalah variabel bukti fisik. Implikasi manajerial untuk manajemen hotel adalah menyediakan kotak saran dan keluhan sehingga dapat melakukan evaluasi tentang kekurangan maupun kelebihan dari kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

### **ABSTRACT**

This Research to know influence of simultaneously and partial between quality of service which consist of physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, And empathy in Puri Saron Hotel Seminyak of Kuta to satisfaction of Consumer. Method data collecting with questioner and counted 95 participation, with method of purposive sampling, used data analysis of multiple regression. Result of analysis (F test) that dimension of quality service have an impact on simultaneously to satisfaction of customer. Result of examination there are influence parsial between physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and assurance to satisfaction of consumer at Puri Saron Hotel Seminyak of Kuta and dominant variable is physical evidence. Implication of Manajerial for Puri Saron Hotel Seminyak of Kuta can provide suggestion box and sigh so that can evaluate about excess and also insufficiency from quality of service

**Keyword :** Quality of service, satisfaction of consumer.

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Industri pariwisata digunakan oleh beberapa negara sebagai industri yang bisa diandalkan. Hal ini dikarenakan banyak sekali manfaat yang bisa dihasilkan dari industri pariwisata. Sekarang ini industri pariwisata telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia. Selain karena industri pariwisata bisa menambah pendapatan negara, dan dapat menciptakan peluang usaha untuk berbagai lapisan masyarakat dan dapat meningkatkan perekonomian nasional dengan pendayagunaan industri kecil dan menengah. Peristiwa ini membuat industri pariwisata layak dijadikan sektor yang mendapatkan perhatian khusus.

Pulau Bali dikenal mempunyai prospek dan potensi yang besar dalam pariwisata Indonesia sehingga Pulau Bali dinobatkan sebagai pusat pariwisata di Indonesia Bagian Tengah. Pariwisata Bali dikenal dengan keindahan alam, adat istiadatnya, keramah-tamahan penduduknya, maupun keanekaragaman budaya pada setiap daerah yang ada di Bali. Fenomena inilah yang menyebabkan wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara menghabiskan waktu untuk bisa menikmati keindahan alam dan kebudayaan masyarakat Bali.

Melihat pertumbuhan industri pariwisata di Bali, salah satu sarana yang sangat menunjang keberlangsungan perkembangan wisata di Bali adalah industri perhotelan. Sarana ini berperan besar dalam memberikan fasilitas terhadap wisatawan dalam penyediaan akomodasi dengan produk utama berupa pelayanan dan fasilitas penginapan.

Puri Saron Hotel adalah salah satu hotel yang berada di Seminyak-Kuta. Lokasi hotel ini di Jl. Camplung Tanduk (eks. Jl. Abimanyu) Seminyak, Kuta,

Kabupaten Badung, Bali. Puri Saron Hotel memiliki berbagai fasilitas kamar yang bervariasi dan juga memiliki berbagai fasilitas pelengkap untuk memenuhi kebutuhan wisatawan seperti *restaurant, bar, spa and swimming pool*, dan *hot spot area*.

Perkembangan industri perhotelan di Seminyak-Kuta yang berada di Kabupaten Badung dipengaruhi oleh obyek wisata yang tersedia sangat beragam, sehingga potensi wisatawan nusantara dan mancanegara untuk mengunjungi daerah Seminyak sangat besar. Tingginya tingkat persaingan industri perhotelan di daerah Seminyak akibat meningkatnya kompleksitas pasar dari permintaan wisatawan yang beragam. Untuk itu, hotel perlu memiliki pengelolaan yang baik dan kompeten agar dapat bersaing di pangsa pasar Kabupaten Badung khususnya daerah Seminyak. Beberapa nama hotel yang berada di Jl. Camplung Tanduk, antara lain Hotel Dhyana Pura, Anora Villa, The Breezes Hotel, Anantara Hotel, Bali Imperial Hotel, Grand Mas Hotel, Seminyak Paradiso Hotel, Puri Cendana Resort, The Royal Beach Hotel dan Artemis Villa & Hotel. Dari sekian banyak hotel tersebut Puri Saron Hotel secara tidak langsung menghadapi persaingan yang sangat ketat. Maka dari itu Puri Saron Hotel harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memenuhi segala kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Pada tahun 2010 jumlah wisatawan yang menginap di Puri Saron Hotel Seminyak Kuta mencapai 31.479 orang, dengan rincian untuk wisatawan domestik berjumlah 9.116 orang dan wisatawan asing berjumlah 22.363 orang.

Kepuasan konsumen bisa tercipta apabila konsumen merasa puas atas pelayanan yang diperoleh, salah satunya dipengaruhi oleh aspek kualitas

pelayanan. Menyiasati perkembangan persaingan yang semakin kompetitif, para pengusaha yang bergerak dalam bidang perhotelan diminta untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen agar dapat bersaing dan mampu berkembang dalam kondisi yang sangat kompetitif.

Terdapat beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, antara lain penelitian dari Samosir (2005), Griselda dan Panjaitan (2007), Rod *et al.* (2009), Culiberg dan Rojsek (2010), Naik *et al.* (2010), Ravichandran *et al.* (2010), Agyapong dan Ghana (2011), Mohammad dan Alhamadani (2011), Shaikh dan Khan (2011), Ahmed *et al.* (2012). Pada masa kini telah terjadi pergeseran arti dari definisi kualitas pelayanan. Dahulu kriteria kualitas pelayanan ditetapkan menggunakan kriteria yang dimiliki oleh perusahaan, namun saat ini telah bergeser lebih kepada menyesuaikan dengan kriteria konsumen.

Lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi kualitas pelayanan ini dapat dijadikan acuan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima di suatu perusahaan. Kualitas adalah keseluruhan bentuk fisik dan sifat dari produk atau jasa yang memiliki kegunaan untuk memenuhi kebutuhan. Konsumen akan segera meninggalkan produk atau jasa yang tidak bisa memenuhi kebutuhan maupun keinginannya dan akan memilih produk atau jasa dari perusahaan lain yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Upaya yang harus dilakukan

oleh perusahaan adalah membuat perluasan lini produk dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumen.

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja dengan harapan terhadap suatu produk yang dimiliki seseorang, menurut Kotler dan Keller (2009:177). Sedangkan menurut Tjiptono (2006:360) kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara keinginan yang dimiliki dengan manfaat produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu melalui sistem keluhan, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan konsumen.

Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Pengelolaan hotel memiliki tujuan yang mengarah pada kepuasan konsumen, dimana akan menciptakan konsumen dengan persepsi baik untuk menjadi pelanggan yang berkelanjutan. Pengukuran terhadap mutu pelayanan tidak hanya untuk menentukan pelayanan yang akan konsumen terima, namun harus dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen hotel, sehingga tercipta kepuasan konsumen. Perusahaan tidak dapat menilai mutu pelayanan mereka sendiri, melainkan harus melalui penilaian dan tanggapan dari konsumen dimana mutu sesuai menurut persepsi konsumen.

Penelitian ini berupaya mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel, dimana sejak berdirinya hotel tersebut belum pernah mengadakan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan konsumen. Pihak hotel memerlukan hal-hal penting yang terkait dengan kepuasan konsumen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada hotel tersebut dalam rangka mencapai kepuasan konsumen.

### **Rumusan Masalah Penelitian**

- 1) Apakah kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak?
- 2) Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak?
- 3) Variabel manakah dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak?

### **Tujuan Penelitian**

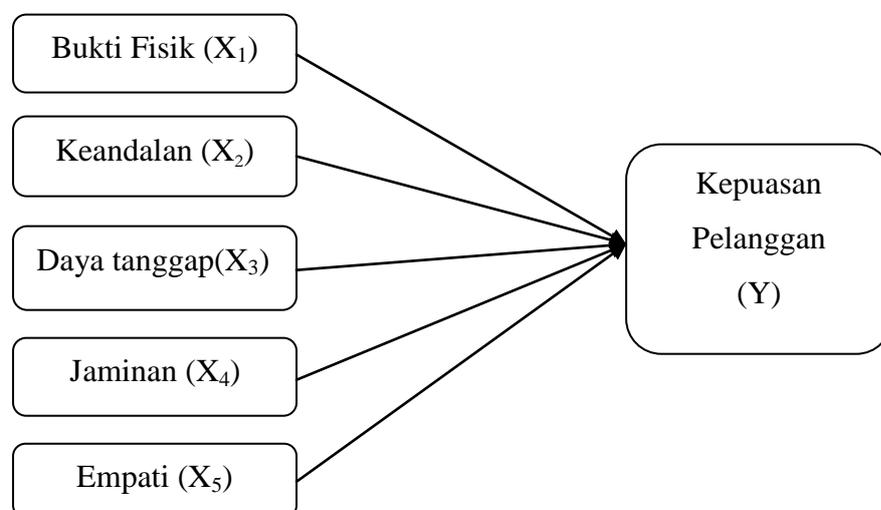
- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara serempak terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak.
- 3) Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak.

### **METODELOGI PENELITIAN**

## Desain Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga dilakukan oleh Griselda dan Panjaitan (2007).

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**



*Sumber: Griselda dan Panjaitan, 2007*

## Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puri Saron Hotel, yang beralamat di Jl.Camplung Tanduk (ex. Jl.Abimanyu), Seminyak Kuta. Lokasi ini dipilih karena Puri Saron Hotel merupakan adalah perusahaan yang berkecimpung di industri pariwisata dan ditemukan masalah yang memerlukan kajian mengenai

kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel.

### **Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel.

### **Identifikasi Variabel**

- 1) Variabel eksogenus merupakan variabel bebas (independent variable). Di dalam penelitian ini, variabel tersebut adalah kualitas pelayanan, yang terdiri dari 5 variabel yaitu : bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5).
- 2) Variabel endogenus merupakan variabel tidak bebas (dependent variabel) atau variabel antara. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel endogenus adalah kepuasan konsumen (Y).

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **Jenis Data**

- 1) Dalam penelitian ini yang termasuk data kuantitatif berupa data Jumlah pendapatan Puri Saron Hotel pada Tahun 2010 -2012, data perkembangan usaha perhotelan di Jl. Camplung Tanduk, data Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia tahun 2008-2012, data kunjungan wisatawan mancanegara ke Kabupaten Badung tahun 2007-2012

- 2) Dalam penelitian ini data kualitatif adalah data yang bukan merupakan angka dan tidak dapat dihitung seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan *job description*.

### **Sumber data**

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya langsung, diamati, dan dicatat, seperti hasil penyebaran kuisisioner penelitian, hasil wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan, maupun karyawan.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan mengumpulkan data informasi yang telah ada. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh melalui berbagai sumber antara lain buku, jurnal, internet, hasil riset sebelumnya serta sumber informasi lainnya yang dianggap bermanfaat bagi penelitian.

### **Populasi, Sampel dan Responden Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan 19 indikator sehingga banyaknya responden yang digunakan sebagai sampel adalah  $5 \times 19 = 95$  orang.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Pengujian Hipotesis**

- 1) Uji Regresi Serempak (F-test)

Uji simultan atau uji F digunakan untuk menguji secara serempak pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.

Adapun F hitung menurut Wirawan (2002:304) sebagai berikut.

$$F = \frac{R^2 / K-1}{(1-R^2) / (n-k)} \dots\dots\dots(4)$$

## 2) Uji Regresi Parsial (t-test)

Uji T atau uji parsial digunakan untuk menguji secara parsial pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.

Menentukan  $t_{hitung}$  menurut Nata Wirawan (2002:304) diperoleh rumus:

$$t = \frac{b_i - \beta_i}{S_{b_i}} \dots\dots\dots (5)$$

Dimana:

$b_i$  = Koefisien regresi parsial ke 1 dari regresi sample

$\beta_i$  = Koefisien parsial yang ke 1 dari regresi populasi

$S_{b_i}$  = Kesalahan standar (*standard error*) koefisien regresi sampel

## 3) Uji Standarized Coefisient Beta

Pengujian *Standardized Coefisient Beta* bertujuan untuk menjawab hipotesis ke tiga yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat (kepuasan konsumen) . Menentukan nilai absolut terbesar dari koefisien beta dari variabel bebas yang sudah terstandarisasi, maka variabel tersebut dinyatakan sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat.

## Analisis Regresi Berganda

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.868	1.082		-3.576	.001
Bukti Fisik (Tangibles)	.288	.062	.314	4.620	.000
Keandalan (Reliability)	.363	.116	.242	3.129	.002
Daya Tanggap (Responsivenss)	.310	.087	.245	3.556	.001
Jaminan (Assurance)	.144	.067	.151	2.153	.034
Empati (Empathy)	.335	.101	.276	3.332	.001

a. Dependent Variable: Y

Menurut pada tabel 1 dapat ditulis bentuk persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = - 3,868 + 0,288 X_1, + 0,363 X_2 + 0,310 X_3 + 0,144 X_4, + 0,335 X_5$$

### Pengujian Hipotesis

#### 1) Uji Serempak (F-test)

Hasil  $F_{hitung} = 29,677 > F_{tabel} = 3,15$  menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.

#### 2) Uji Parsial (t-test)

##### a) Bukti fisik (Tangibles)

Nilai  $t_{hitung} = 4,620$  dan  $t_{tabel} = 2,000$  menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (tangibles) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.

b) Keandalan (Reliabilitas)

Nilai  $t_{hitung} = 3,129$  dan  $t_{tabel} = 2,000$  menunjukkan bahwa variabel keandalan (reliabilitas) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.

c) Daya tanggap (Responsiveness)

Nilai  $t_{hitung} = 3,556$  dan  $t_{tabel} = 2,000$  menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.

d) Jaminan (*Assurance*)

Nilai  $t_{hitung} = 2,153$  dan  $t_{tabel} = 2,000$  menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.

e) Empati (*Empathy*)

Nilai  $t_{hitung} = 3,332$  dan  $t_{tabel} = 2,000$  menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.

3) Uji Standarized Coefficients Beta

Berdasarkan nilai *Standarized Coefficients Beta* paling tinggi dan merupakan faktor dominan adalah variabel bukti fisik (*tangibles*) sebesar 31,4%, kemudian diikuti oleh variabel empati (*empathy*) sebesar 27,6%, variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 24,5%, variabel keandalan (*reliabilitas*) sebesar 24,2% dan variabel jaminan (*assurance*) sebesar 15,1%.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

- 1) Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.
- 2) Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.
  - a) Berdasarkan hasil analisis nilai  $t_{hitung}$  variabel bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.
  - b) Berdasarkan hasil analisis nilai  $t_{hitung}$  variabel keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.
  - c) Berdasarkan hasil analisis nilai  $t_{hitung}$  variabel daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Puri Saron Hotel Seminyak Kuta
  - d) Berdasarkan hasil analisis nilai  $t_{hitung}$  variabel jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.
  - e) Berdasarkan hasil analisis nilai  $t_{hitung}$  variabel empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.
- 3) Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta*, pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta adalah variabel bukti fisik (*tangibles*) karena memiliki nilai koefisien beta paling besar.

## Saran

- 1) Hasil penelitian menyimpulkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Puri Saron Hotel Seminyak Kuta, maka dari itu diharapkan pihak Puri Saron Hotel Seminyak Kuta tetap meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar apa yang menjadi kebutuhan konsumen dapat terwujud sehingga dapat terciptanya kepuasan konsumen.
- 2) Pada penelitian ini dinyatakan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa para konsumen merasa puas atas penampilan berpakaian yang rapi, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan seperti area parkir yang luas, dan lingkungan yang ada disekitar Puri Saron Hotel Seminyak Kuta. Maka dari itu diharapkan pihak Puri Saron Hotel Seminyak Kuta mempertahankan variabel bukti fisik untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang membuat konsumen menjadi puas.

## DAFTAR RUJUKAN

- Agyapong, Gloria K.Q. dan Ghana, Cape Coast 2011 The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), pp: 203-210.
- Ahmed, I., Nawaz, M.M, Usman, A., Shaukat, M.Z., Ahmad, N , Iqbal, II 2012 Impact of Service Quality on Customers Satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan. *Interdiscipliary Journal of Contemporary Reseach in Business*, 1(12), pp: 98-112.

- Arianti, Maya, Tendi Haruman, Iwan Ridwansyah, Stevanus Adree. 2006 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 7(3), hal 873-887
- Culiberg, Barbara dan Rojsek, Ica. 2010. Identifying Service Quality Dimensions As Antecedents To Customer Satisfaction In Retail Banking. *Economic and Business Review*, 12(3), pp: 151-166.
- Dwiwinarsih. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(1), hal: 31-57.
- Griselda, Gretel dan Panjaitan, Tagor Muda. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 2(1), hal: 39-63.
- Horas, Jan 2005 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Robinson Departemen Store. *Jurnal Ilmiah Rangga Gading*, 5(2), hal: 119-124
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran (terjemahan : HobSahran)*, Edisi 13 jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Index
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I & II. Edisi Milenium. Jakarta Prenhalindo.
- Mohammad, Anbeer Abraheem dan Alhamadani, Shireen Yaseen Mohammad. 2011. Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan. *Middle Eastern Finance and Economics*, 14, pp: 61-72.
- Naik, C.N Krishna, Gantasala, S B., Prabhakar, G. V.. 2010. Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), pp: 231-243.
- Prasastono, Ndaro dan Mukti, An Bayu. 2005. Kualitas Pelayanan di Mc Donald's Semarang. *Dinamika Kepariwisata*, 8(2), hal: 365-375.
- Ravichandran, K., Mani, B. T., Kumar, S. A., Prabhakaran, S. 2010. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Mode. *International Journal of Business and Management*, 5(4), pp: 117-124.
- Rod, Michael, Nicholas Ashill, Jinyi Shao, Janet Carruthers. An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction A New Zealand study *Marketing Intelligence A Planning*, 27( 1), pp 103 126.

- Samosir, Zurni Zahara. 2005 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1).
- Shaikh, MS Candidate Ubedullah Amjad Ali dan Khan Naveed Ur Rehinun 2011 Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction Evidences From The Restaurant Industry In Pakistan. *Management & Marketing*, 9(2), pp 344-355.
- Sugiyono 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan Bandung CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Utama, Agung. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten *OPSI*. 1(2), hal: 96-100.
- Utama, Suyana. 2009. *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: Sastra Utama.
- Wirawan, Nata. 2002. *Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensia)*. Edisi Kedua. Denpasar: Keraras Emas.