

## Pengaruh kedisiplinan pelayanan Terhadap Kepuasan Pealnggan Di Toko Plastik Alima Jaya Dumajah Timur Tanah Merah Bangkalan

**Kamilatul Khoiroh, Bustomi Arisandi**

STAI Darul Hikmah Bangkalan

e-mail: [kamilatul.khoiroh@darul-hikmah.com](mailto:kamilatul.khoiroh@darul-hikmah.com), [abindri@gmail.com](mailto:abindri@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui keedisiplinan pelayanan toko plastik allima jaya dumajah timur tanah merah bangkalan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan persepsi pelanggan sebagai moderatingnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsi kuantitatif, populasinya adalah keseluruhan pelanggan di toko plastik alima jaya dumajah timur tanah merah bangkalan. Sampel penelitian adalah 20% dari populasi yang berjumlah 40 responden dengan teknik accidental sampling. Metode analisis menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil kajian menunjukkan bahwa pentingnya kedisiplinan terhadap kepuasan pelanggan di toko plastik alima jaya dalam mengembangkan usahanya. Sedangkan persepsi pelanggan dapat menjadi puas saat belanja di toko plastik alima jaya karna pelayanannya yang cukup baik dan sllu disiplin.*

**Kata Kunci:** *Kedisiplinan pelayana, Kepuasan pelanggan*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the service discipline of the plastic shop Allima Jaya Dumajah Timur Tanah Merah Bangkalan on customer satisfaction using customer perception as a moderator. The research method used is quantitative description, the population is the entire customer at the Alima Jaya Dumajah Plastic shop, Tanah Merah Bangkalan. The research sample is 20% of the population of 40 respondents with accidental sampling technique. The method of analysis used a simple linear regression test. The results of the study show that the importance of discipline to customer satisfaction at the Alima Jaya plastic store in developing its business. Meanwhile, the perception of customers can be satisfied when shopping at the Alima Jaya plastic store because the service is quite good and always disciplined.*

**Keywords:** *service discipline, customer satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pada saat ini perkembangan penduduk semakin meningkat dari tahun ke tahun, dan kebutuhan masyarakat akan sedang, pangan, papan dan transportasi semakin banyak, banyak yang menggunakan kantong plastik untuk mengemas segala kebutuhan masyarakat khususnya di kabupaten Bangkalan. Begitu banyak pengusaha yang melakukan bisnis di bidang ini. Dapat dilihat bahwa perkembangan toko plastik berkembang sangat pesat dan menyebar dimana-mana. Ada banyak faktor yang mempengaruhi toko plastik, salah satunya adalah mem, bentuk disiplin kerja yang baik dengan memberikan motivasi yang tepat. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang terampil dan proaktif untuk mendukung factor-factor tersebut. Hal ini kami terapkan di toko plastik alima jaya di dumajah timur tanah merah bangkalan untuk menjadi modal utama dalam pelayanan kepuasan pelanggan. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi sebuah toko yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup toko dalam jangka panjang. Toko plastik alima jaya dumajah timur tanah merah bangkalan adalah pusat pembelanjaan menyediakan berbagai aneka barang plastik dengan berbagai jenis, merek dan ukuran. Dengan kata lain kedisiplinan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini harus menyegerakan bahwa setiap ekspansi pelanggan adalah kepuasan layanan yang diberikan.

## **Landasan Teori**

Pengertian kedisiplinan adalah arah dan melatih seseorang melakukan sesuatu yang lebih baik. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama digunakan untuk motivasi karyawan untuk mendisiplinkan diri mereka sendiri untuk melakukan secara individu dan kelompok. Nilai-nilai ini adalah bagian dari perilaku dalam hidup mereka. Perilaku ini biasanya melalui proses pengalaman, keluarga dan pendidikan. Maka kita dapat memahami bahwa disiplin bercampur dengan seseorang. Disiplin dalam kaitannya dengan pekerjaan adalah realisasi kaidah aturan yang mengharuskan atau diharapkan oleh suatu organisasi sehingga setiap workformer dapat melakukan aturan, mewajibkan atau diharapkan oleh suatu organisasi sehingga setiap tenaga kerja dapat memperoleh pekerjaan dengan peraturan dan lompatan.

Pelayanan Umum Sercara (Layanan Pelanggan) adalah kegiatan yang dimaksudkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan, melalui layanan layanan ini dan kebutuhan pelanggan dapat diselesaikan.<sup>1</sup> Dalam kamus Indonesia, menjelaskan bahwa

---

<sup>1</sup> Kasmer Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT, Raja Grafindo Persada, 2010) hal. 22

layanan ini sebagai upaya untuk melayani kebutuhan orang lain, sementara porsi berkontribusi untuk mempersiapkan (membantu apa yang dibutuhkan oleh seseorang)<sup>2</sup>

Menurut Zeithami, kepuasan pelanggan adalah jawaban atas pemenuhan konsumen, yang berarti pertimbangan dalam karakteristik produk barang atau jasa itu sendiri dapat memberikan tingkat pencapaian konsumen yang menyenangkan.<sup>3</sup>

Menurut Sitinjak dalam Putri Lukisan terdapat lima factor kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

a. Dimensi Kualitas Produk

Kualitas produk adalah faktor kepuasan pelanggan pertama. Kualitas produk adalah dimensi global yang terdiri dari enam elemen, yaitu: *performance, durability, feature, consistency* dan *design*

b. Dimensi Harga

Untuk pelanggan sensitif, sumber kepuasan yang paling penting dicapai dengan harga produk murah karena pelanggan akan mendapat manfaat dari nilai uang yang tinggi. Untuk pelanggan yang tidak peka terhadap harga, komponen harga tidak menjadi dimensi penting.

c. Dimensi Kemudahan

Konsumen atau pelanggan akan lebih puas jika mereka merasa mudah, nyaman dan efisien untuk mendapatkan produk atau layanan yang diinginkan<sup>4</sup>

d. Dimensi Mutu Pelayanan

Kualitas layanan (*service quality*) sangat tergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Salah satu konsep kualitas populer dari layanan ini berurutan.

e. Dimensi Emosional

Ketika konsumen melakukan pembelian, akan ada banyak faktor emosional, yang sebagian besar didoakan oleh merek-merek kuat seringkali merupakan fasleure emosional. Aspek estetika kompensasi dengan warna dan bentuk. Bentuknya meliputi besar, proporsi dan mesmetrisan. Aspek nilai ekspresi diri adalah bentuk kepuasan yang terjadi karena lingkungan sosial dan sekitarnya. Dengan penampilan kepribadian merek terkait dengan karakter pribadi.

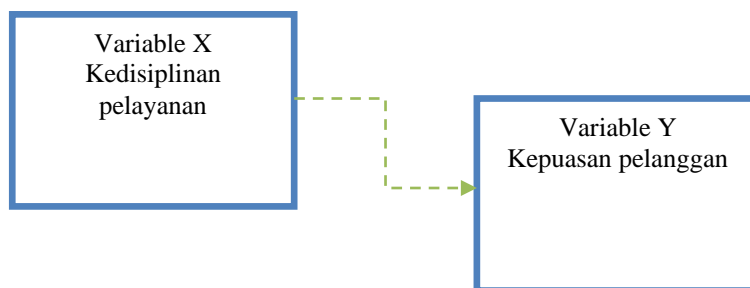
---

<sup>2</sup> Tim Penyusun, Kamus Besar Indonesia, (Jakarta: BalaiPustaka, 1990)hal. 415

<sup>3</sup> Budi Haryono, *How To Win Through Customer Service With Heeart*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008)hal. 26

<sup>4</sup>Putri Lukitasari "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Istiqomah Aqiqah Sidoarjo"

**Kerangka Pemikiran**



**Hipotesis**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut

$H_a = P \neq O$ , yang berarti kedisiplinan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di toko plastik alima jaya dumajah timur tanah merah bangkalan

$H_0 = P = O$ , yang berarti tidak ada berpengaruh kedisiplinan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di toko plastik alima jaya dumajah timur tanah merah bangkalan.

**Metodelogi**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yang berarti proses memahami pengetahuan, menggunakan data digital sebagai alat untuk menganalisis informasi tentang hal-hal yang diketahui. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode lapangan, observasi, angket dan dokumen.<sup>5</sup>

**POPULASI DAN SAMPEL**

**1. Populasi**

Populasi ialah objek yang secara keseluruhan di butuhkan untuk penelitian<sup>6</sup>. Untuk populasi ini penulis hanya memfokuskan pada semua pelanggan di toko plastik alima jaya dumajah timur tanah merah bangkalan 2021 yang berjumlah 200 pelanggan.

**2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan cirri-ciri populasi, atau sebagian kecil dari anggota populasi yang dipilih menurut prosedur tertentu, sehingga dapat

<sup>5</sup> Anwar Hidayat, "Pengertian dan Penjelasan Penelitian Kuantitatif Lengkap" dalam <http://www.statisti.com/2012/10/penelitian-kuantitatif.html/amp>, diambil pada tanggal 09 Maret 2021, jam 16:40 wib

<sup>6</sup> Ismail Nurdin dan Dra.sri Hartati, metode penelitian social, (Surabaya : sahabat cendikia 2006).91

mewakili populasi. Jika jumlah responden kurang dari 100, , maka semua sampel harus diambil untuk menjadikan penelitian sebagai penelitian secara keseluruhan, tetapi jika jumlah responden lebih dari 100, rasio pengambilan sampel adalah 10% - 15% atau 20%-25% bisa lebih.<sup>7</sup>

Jadi dari pendapat diatas, maka pengambilan sampel penelitian 20% dari populasi yang ada, karna populasi melebihi dari 100 yaitu 200 pelanggan. Jadi  $200 \times 20\%$  atau 40 maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang pelanggan di toko Plastik Alima Jaya Dumjah Timur Tanah Merah Bangkalan 2021. Untuk penelitian in, peneliti menggunakan sampel random (acak)

## **Metode penelitian data**

### **1. Uji Validitas dan Reabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat validitas alat tersebut. Untuk menguji keefektifan alat di gunakan aplikasi IMB SPSS v16.

Menurut standar pengujian, jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan  $sig = 0,05$  maka alat ukur dinyatakan valid dan sebaliknya jika  $r_{hitung}$  lebih kecil  $r_{tabel}$  maka alat ukur tersebut dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.4 Hasil Uji validitas “Kedisiplinan Pelayanan”**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.667
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	84.475
	Df	28
	Sig.	.000

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto “ penelitian suatu pendekatan praktek ( Jakarta:renea cipta. 2010)h,109

**Communalities**

	Initial	Extraction
A	1.000	.509
B	1.000	.785
C	1.000	.763
D	1.000	.723
E	1.000	.801
F	1.000	.619
G	1.000	.618
H	1.000	.733

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Berdasarkan tabel 4.4 uji validitas item pertanyaan pada variabel kedisiplinan pelayanan (X), dari delapan (8) pertanyaan terdapat tujuh (7) pertanyaan yang valid,  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan sebagai instrument penelitian sumber dari SPSS v16

#### **b. Uji Reabilitas**

Dalam kriteria pengujian apabila  $r$  alpha lebih besar dengan  $\text{sig} = 0,05$  maka alat ukur tersebut dinyatakan reliable dan sebaliknya apabila  $r$  alpha lebih kecil dari  $r$  tabel maka alat ukur tersebut dinyatakan tidak reliable. Untuk mengetahui uji reabilitas dalam suatu tes tulis digunakan aplikasi SPSS v16

**Tabel 4.6 Reabilitas**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	8

Berdasarkan tabel 4.6 hasil perhitungan dari uji reabilitas dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 654, jadi dapat membuktikan bahwa hasil kepuasan pelanggan memiliki reabilitas dibuktikan dengan nilai  $r$  alpha 654 lebih besar dari  $r$  tabel 0.2573

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **a. Uji Normalitas**

Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS v16 dapat di peroleh hasil perhitungan dari data kuesioner. Dalam uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu alat yang diberikan berdistribusi normal dengan taraf signifikan 0,05, jika taraf signifikan lebih besar dari 0,05 maka sampel bukan dari populasi yang berdistribusi normal.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Predicted Value
N		40
Normal	Mean	27.7750000
Parameters <sup>a</sup>	Std. Deviation	1.86748701
Most	Absolute	.121
Extreme	Positive	.096
Differences	Negative	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		.768
Asymp. Sig. (2-tailed)		.597
a. Test distribution is Normal.		

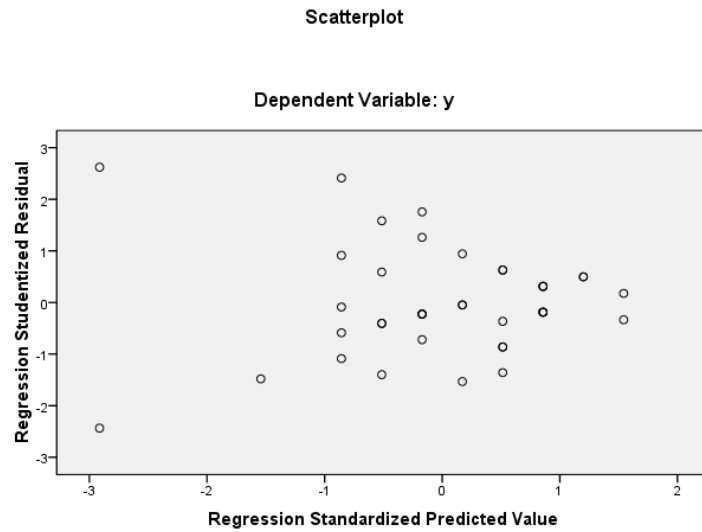
**Sumber: SPSS v16**

Berdasarkan hasil tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,597 lebih besar dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas diatas, dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi klasik atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heterokedastisitas yaitu untuk menguji apakah ada ketidaksamaan variabel dengan residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier dibutuhkan uji heterokedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS v16

**Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas**



**Sumber : SPSS v16**

Berdasarkan hasil tabel diatas yaitu menyebarkan di atas dan dibawah angka 0 dan penyebarannya tidak membentuk pola, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak mengalami heteroskedasitas dengan demikian model regresi dapat terpenuhi.

**Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh kedisiplinan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu di bawah ini adalah rumus regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

**Tabel 4.9 Regresi linier Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	10.813	2.992		3.614	.001
X	.640	.112	.679	5.702	.000

a. Dependent Variable: y

Kepuasan Pelanggan



$$Y = a + b X$$

$$Y = 10.813 + 640x$$

**Tabel 4.10 Uji Regresi linier Sederhana**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 <sup>a</sup>	.461	.447	2.045

- a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan Pelayanam
- b. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan

**Sumber SPSS v16**

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai terdapat nilai koefisien yang terdapatdeterminasi yang merupakan hasil dari R square yaitu  $461 \times 100\% = 461\%$ , maka dari hasil determinasi yaitu sebesar 461% yang menjelaskan bahwa kedisiplinan pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu 461 dan sisanya yaitu 92,2% dipengaruhi oleh variabel lain

**A. Pembahasan**

Kedisiplinan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di toko plastik alima jaya

Berdasarkan kuseioner angket yang telah dibagikan kepada responden didapatkan hasil berdasarkan jumlah responden, standar jenis kelamin jenis kelamin laki-laki 55%, dan perempuan 45%, standar usia respomden 17-25 tahuun 35%, 26-35 tahun 8%, 36-45 tahun 8%, 36-45 tahun 43%, 43-60 tahun 11%, berdasarkan pendidikan terakhir SD 26%, SMP 19%, SMA 73% sebagai standar, sarjana 14% tidak sekolah 0% sesuai standar kerja siswa 62%, ibu rumah tangga 23%, wiraswasta 10% dan 5% pegawai.

Sedangkan menurut hasil data yang diperoleh jawaban responden diatas, hasil uji validates dan reabilitas diperoleh jawaban responden diatas, hasil uji validitas dan reabilitas diporoleh dengan bantuan alat SPSS v16, uji validitas disini menggunakan standar uji jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan sig 0,05 maka dinyatakan valid. 0.667 lebih besar hasil hitung uji validitas  $r_{hitung}$  dari  $r_{tabel}$  sebesar 0.2673 yang dapat disimpulkan bahwa data tersebut valid. Dan jika r alpha lebih besar  $r_{tabel}$  dengan sig, maka digunakan uji reliabilitas yang dihasilkan oleh standar uji. 0,05 maka data tersebut

akan dianggap reliable. Dengan bantuan SPSS v16 r alpha 0.654 lebih besar  $r_{tabel}$  0,2673, dapat disimpulkan bahwa hasil skala kepuasan pelanggan memiliki tingkat reabilitas.

Hasil yang diperoleh dari data uji normalitas dan heterokedastisitas bantuan SPSS v.16 jika tingkat signifikansi yang di peroleh lebih besar dari 0,05 maka data kuesioner berdistribusi normal. Pengujian ini dilakukan pada taraf kedisiplinan pelayanan 0,05 pada tabel karena memenuhi standar 4.7 maka dapat disimpulkan kuesioner berdistribusi normal karena memenuhi standar 0.597 lebih besar dari 0.05. Meskipun hasil heteroskedastisitas merata di atas dan di bawah angka 0 karena tidak ada pola yang terbentuk, dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada data.

Berdasarkan uji T dengan bantuan SPSS v.16, dapat disimpulkan pada tabel 4.11 bahwa T hitung adalah 5.702 lebih besar dari taraf signifikan 0,05  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dan analisis data menggunakan SPSS v.16 yang di usulkan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji-t pada tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa t-hitung sebesar 5.702 lebih besar dari 0,05 dari taraf signifikan,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel kedisiplinan pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil pada tabel 4.10 menjelaskan bahwa nilai terdapat nilai koefisiendeterminasi R-square sebesar  $461\% \times 100\% = 461$ , sehingga hasil determinasi sebesar 461% yang berarti kedisiplinan pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 461%, sisanya sebesar 92,2% di pengaruhi oleh variabel lain.

#### **B. Saran**

Sesuai dengan hasil yang ditemukan dalam peneliti ini , peneliti menyarankan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk toko Plastik Alima Jaya Dumajah Timur Tanah Merah Bangkalan

Hasil penelitian ini disajikan untuk digunakan sebagai kontribusi terhadap pemilik toko Plastik Alima Jaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kedisiplinan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan toko Plastik Alima Jaya.

2. Untuk Peneliti Masa Depan

Hasil penelitian ini harap memberikan manfaat kepada peneliti lain yang akan digunakan sebagai referensi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amrin, Abdullah. 2012. *Strategi Menjual Asuransi*. Jakarta: PT Elek Media Koputindo
- Arikonto, Suharsimi. 1991 *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka cipta.
- Ansofino, dkk. 2016. *Buku Ajar Ekonometrika*. Yogyakarta: Depublish. Ed. 1 Cet 1
- Colsultan, Duwi 2021. *Jasa olah data dan konsultasi SPSS untuk Skripsi, Tesis, atau Umum dalam* <http://duwicolsultant.blogspot.com/2011/11/uji,linieritas.html>, diambil pada tanggal 16 Maret 2021
- Silviani, Irene.t.t. *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan terhadap Motivasi Kerja*. Surabaya:Scopindo Media Pustaka.
- Desi Kristansi dan Ria Lestari Pangastuti.t.t *Kiat-Kiat, Merangsang, Kinerja, Karyawan bagian Produksi*, t.t.p.
- Haryono,Budi. 2021. *How To Custamer Throgh Customer Servis With Heart*. Yogyakarta:Andi Offset
- Hasibuan, Melayu. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet. Ke-4
- Hidayat, Anwar. 2012. *Pengertian dan Penjelasan Penelitian Kuantitatif Lengkap*. Dalam <http://www.statistikian.com/2012/10/penelitian kuantitatif.html/amp>, diambil pada tanggal 09 Maret 2021S
- Hanifah Amanlina Camilia. t.t *Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Layanan Pelnggan Pada Loyalitas Pelanggan pada Ritel Modern*. t.t.p.
- Irwan Gani & Siti Amalia. 2015. *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Andi.
- Ismail Nurdin & Dra.sri Hartati. 2006. *Metode Penelitian Social*. Surabaya : Sahabat Cendikia.91
- Kasmer. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. t.t.p
- Tim Penyusun. 1990. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Lukitasari, Putri. t.t. *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Istiqomah Aqiqah*. Sidoarjo:t.t.p.
- M.Ahg, Shahrizal. 2021. *Pembelajaran Materi Pendidikan Akhlak*. Medan : CV. Pusdikra Mitra Jaya
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- M,Kes, Mahdiyah. 2014. *Statistic Pendidikan Rosda Universitas Negri Jakarta:t.p*
- Nurlailah. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Sidoarjo: CV. Cahaya Intan XII: 41-42
- Noor Juliansyah. 2011. *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, DIsertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakkarta: Kencana Prenada Media Group
- Septiani Aisa. t.t. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan KBIH Al-Rahma*. Mojokerto: t.p.
- Sutrisno, Hada. 2009. *Statistik*. Yogyakarta: Faakultas Psikolok UGM.
- Sandu Sitooyo, & M. Sodik, 2015. *Dasar Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Literas Media Puplihi.
- Suryabrata, Sumadi. 2987. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rajawali

- Santoso, Gempur. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pustaka Publisier
- Slamet Iyanto & Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik Pendidikan, Eksperiment*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsi-Prinsip Total QUALITY Service*. Yogyakarta: C.V Andi Offset: 133-141
- Veithzal Fauzi Rivai & Basri. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT, Raja Grafindo Persada
- Zuhriyah, Aminatus. 2010. *Pengaruh Kuliatas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Sakinah Distro Mojokerto*. Surabaya: t.p.