

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Nani Pratika dan Harapan Tua RFS

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Quality of Service and Customer Satisfaction. The study is to analyze the influence of the quality of service to customer satisfaction in riau library the region. This is the kind of research eksplanatory that uses the method research survey. A sample in this research is as many as 100 people. A model analysis of data in regression research is to worship of idols. The result showed that in partial only variable the reliability of (X2) and empathy (X5) course that has influence significantly to customer satisfaction (Y). Variable empathy (empaty) (X5) is variable who is influential most dominant against gratification pelanggan (Y). By contributions owned variable variable user empathy for satisfaction is worth 29,48 %, so that hypothesis stating that the reliability of variable variable is the most dominant have on customer satisfaction rejected.

Abstrak: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perpustakaan Wilayah Provinsi Riau. Jenis penelitian ini adalah eksplanatory (*explanatory reseach*) yang menggunakan metode penelitian survey. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Model analisis data dalam penelitian ini yakni regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel keandalan (X2) dan empati (X5) saja yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Variabel empati (empaty) (X5) adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan kontribusi yang dimiliki variabel empati terhadap variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 29,48%, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel keandalan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan ditolak.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, keandalan, empati

PENDAHULUAN

Para pengelola organisasi jasa perlu secara cermat memperhatikan situasi dan kondisi yang dapat mempengaruhi situasi yang dihadapi organisasi jasa. Semakin majunya teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Menyadari peran penting pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan, Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau sebagai pengelola Perpustakaan Soeman HS, berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat pembaca atau pencari informasi berupa jasa pelayanan informasi ilmu pengetahuan. Ada beberapa fenomena yang terkait dengan kurangnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perpustakaan Soeman HS. Layanan sirkulasi yang masih manual, di era

globalisasi dimana dunia maya banyak menggunakan teknologi informasi yang canggih dengan adanya internet dan website serta e-book, e-jurnal, dan lain-lain, sedangkan Perpustakaan Soeman HS tidak memiliki semua yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Online Public Access Catalog (OPAC) juga belum diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Komputer hanya digunakan oleh pegawai yang mengerjakan urusan administrasi perkantoran bukan digunakan untuk layanan perpustakaan. Selain itu, perekrutan pegawai kontrak yang terlalu banyak mencapai ratusan pegawai dalam beberapa kali perekrutan, dengan latar belakang pendidikan yang beraneka ragam merupakan salah satu pelaksanaan program pembangunan perpustakaan daerah tidak berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai untuk dilaksanakan.

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau harus berupaya untuk meningkatkan SDM pegawainya dengan mengijinkan

pegawai melanjutkan studi yang dilakukan secara bertahap serta mengikutsertakan pegawai mengikuti Diklat tentang perpustakaan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Pembuatan *job description* yang jelas juga dapat membantu efektifitas pegawai dalam bekerja. Selain itu, sistem barcode untuk mempermudah pekerjaan pegawai belum maksimal digunakan hingga sekarangpun sirkulasi di perpustakaan daerah masih manual. Program sejuta buku yang dicanangkan oleh Perpustakaan Soeman HS belum terlaksana sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan ini setiap harinya ramai dikunjungi masyarakat, baik untuk penelitian, studi banding ataupun untuk melihat perpustakaan. Tentu saja banyak pengunjung yang kecewa setelah melihat bahwa apa yang telah dipublikasikan tidak seperti pada kenyataannya. Perpustakaan Soeman HS telah memiliki blog dan facebook, namun hanya memberikan sedikit informasi tentang kegiatan perpustakaan. Bidang ini perlu ditangani khusus agar dapat meng- *up date* informasi tentang kebudayaan Melayu dan kegiatan perpustakaan kepada anggota perpustakaan yang mengakses melalui internet. Beberapa masalah teknis juga sangat tidak mendukung perkembangan Perpustakaan Soeman HS ini seperti pemilihan pegawai di *information desk*, koleksi buku yang dibagi di dua lantai padahal rak-rak yang ada masih kosong, koleksi buku yang ada masih sedikit tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sarana komputerpun terlihat masih kurang, seharusnya ada ruangan khusus untuk koleksi *e-book*, *e-joernal* dan *e-magazine* (majalah). Hal ini sudah sepatutnya menjadi perhatian untuk dapat menjadikan perpustakaan sebagai salah satu media (simbol nyata) pencerdasan anak bangsa melalui kegiatan penyelenggaraan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan serta perkembangan teknologi saat ini.

Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan. Jika ditinjau dari sisi pelanggan diakui bahwa latar

belakang konsumen yang berbeda dari segi ekonomi, pendidikan, sosial, dan lainnya dapat membentuk persepsi dan harapan terhadap jasa perpustakaan. Karena itu, aspek persepsi dan harapan pelanggan/pengguna harus dapat ditangkap secara cermat oleh pihak perpustakaan agar dapat menampilkan kinerja sebagai salah satu upaya memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perpustakaan Wilayah Provinsi Riau.

METODE

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian atau wakil yang sudah ditentukan, yaitu sebagian anggota Perpustakaan Soeman HS yang dirasa cukup mewakili dari populasi yang ada. Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Disamping itu penulis juga mengambil 5 (lima) orang informan kunci untuk memberikan penilaian terhadap jawaban responden yang 100 (seratus) orang. Mereka adalah Kepala Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau, petugas bagian pelayanan 3 (tiga) orang, dan Kepala Bagian Pelayanan 1 (satu) orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel Terikat

Variabel bukti fisik

Variabel bukti fisik (XI) terdiri dari sebelas item, yaitu fasilitas ruang yang nyaman, kondusif dan tertata bagus (XI.1), ketersediaan koleksi (bahan bacaan) yang banyak dan lengkap (XI.2), Internet gratis bagi anggota secara bergantian (XI.3), ketersediaan kamar mandi yang bersih (XI.4), ketersediaan musholla yang memadai (XI.5), fasilitas foto copy (XI.6), tempat parkir yang aman (XI.7), tempat penitipan barang (rak penyimpanan) yang aman (XI.8), ruangan yang bersih dan penerangan yang terang (XI.9), pegawai merupakan tenaga profesional (XI.10), dan kerapian dan kebersihan pegawai (XI.11).

Diketahui bahwa dari sebelas item variabel bukti fisik, distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item ruangan yang bersih dan penerangan yang terang (X1.9) dengan rata-rata 4,25. Hal ini menunjukkan bahwa responden memenuhi di Perpustakaan Soeman HS, ruangnya bersih dan penerangan ruangan yang terang. Sangat membantu mereka dalam beraktivitas yang terkait dengan kegiatan kepastakaan, hanya saja indikator yang lainnya seperti ketersediaan kamar mandi (toilet) yang bersih serta ketersediaan koleksi pustaka, majalah, koran dan terbitan berseri belum lengkap. Sedangkan ketersediaan kamar mandi yang bersih (X1.4) yaitu dengan rata-rata 3,20- Hal ini menunjukkan bahwa kamar mandi (toilet) yang ada kurang bersih.

Variabel keandalan

Variabel keandalan (X2) terdiri dari enam item, yaitu pelayanan kepada pelanggan dengan baik (X2.1), bersikap simpati dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah (X2.2), waktu layanan sesuai dengan yang dijanjikan (X2.3), prosedur pendaftaran dan pembuatan kartu anggota yang mudah dan cepat (X2.4), pelayanan administrasi yang mudah (X2.5), dan proses pencatatan akurat atau tanpa kesalahan (X2.6).

Diketahui bahwa dari enam item variabel keandalan, distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item prosedur pendaftaran dan pembuatan kartu anggota yang mudah dan cepat (X2.4), yaitu dengan rata-rata 4,38. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pendaftaran dan pembuatan kartu anggota perpustakaan mudah dan cepat benar adanya. Sedangkan distribusi item rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item bersikap simpati dan sanggup menenangkan pengguna setiap ada masalah (X2.2) dengan rata-rata 3,56. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kurang memiliki sikap simpati dan kesanggupan dalam menenangkan pelanggan ketika ada masalah.

Variabel daya tanggap

Variabel daya tanggap (X3) terdiri dari lima

item, yaitu pegawai memberikan pelayanan yang cepat (X3.1), tanggap dalam merespon keluhan pelanggan (X3.2), pegawai selalu bersedia membantu (X3.3), pegawai selalu memberikan informasi yang jelas (X3.4), dan kesanggupan untuk memberikan pelayanan yang baik (X3.5).

Diketahui bahwa dari lima item variabel daya tanggap, distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item pegawai memberikan pelayanan yang cepat (X3.1), yaitu dengan rata-rata 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai benar-benar memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna perpustakaan. Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item tanggap dalam merespon keluhan pengguna (X3.2) dengan rata-rata 3,69. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya ketanggapan para pegawai dalam merespon keluhan pengguna.

Variabel jaminan

Variabel jaminan (X4) terdiri dari enam item, yaitu pegawai yang profesional dalam melayani pengguna (X4.1), sikap pegawai yang ramah dan sopan (X4.2), pengetahuan pegawai dalam membantu setiap ketidaktahuan pengguna (X4.3), pegawai yang jujur dan dapat dipercaya (X4.4), suasana yang aman dan nyaman bagi penggunaan (X4.5), dan penyampaian informasi dengan baik dan jelas (X4.6).

Diketahui bahwa dari enam item variabel jaminan, distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item suasana perpustakaan yang aman dan nyaman (X4.5) dengan rata-rata 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa suasana yang ada benar-benar aman dan nyaman bagi para pengguna jasa perpustakaan. Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item sikap pegawai yang ramah dan sopan (X4.2), dengan rata-rata 3,52. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai kurang atau belum bisa bersikap ramah dan sopan terhadap para pengguna.

Variabel empati

Variabel empati (X5) terdiri dari lima item,

yaitu pegawai yang ramah dan murah senyum (X5.1), sikap pegawai yang tidak melakukan sesuatu yang kurang pantas dihadapan pengguna (X5.2), memberikan perhatian kepada setiap pengguna (X5.3), memberikan waktu layanan yang panjang dan nyaman (X5.4), dan memberikan pelayanan secara merata tanpa memandang status (X5.5). Diketahui bahwa dari lima item variabel empati, distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item memberikan pelayanan kepada pengguna secara merata tanpa memandang status (X5.5) dengan rata-rata 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak kepada para pengguna adalah secara merata tanpa memandang status pengguna itu sendiri. Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item pegawai yang ramah dan murah senyum (X5.1), yaitu dengan rata-rata 3,36. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai belum bisa atau kurang ramah dan murah senyum kepada pengguna.

Variabel Terikat

Variabel kepuasan pengguna (Y) terdiri dari tiga item, yaitu secara keseluruhan fasilitas yang tersedia sudah lengkap (Y1), pelanggan merasa senang dan nyaman dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan (Y2), dan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan (memuaskan) (Y3). Diketahui bahwa dari tiga item variabel kepuasan pelanggan, distribusi rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada item pengguna merasa senang dan nyaman dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan (Y2) dengan rata-rata 4,14. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna benar-benar merasa senang dan nyaman dengan jasa pelayanan yang diberikan. Sedangkan distribusi rata-rata terendah jawaban responden terletak pada item secara keseluruhan fasilitas yang tersedia sudah lengkap (Y1) dengan rata-rata 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia secara keseluruhan belumlah lengkap sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.

Untuk mengetahui apakah secara parsial variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik (X1),

keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dengan melihat pada tabel Coefficient melalui pengujian hipotesis dan kemudian dibandingkan dengan t tabel yaitu $N = \text{jumlah sampel} = 100$ dengan $\alpha = 0,05$ didapat nilai t tabel sebesar 1,980. Maka dari hasil analisis SPSS diperoleh hasil dari masing-masing variabel, maka dapat diketahui manakah variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Adapun penjelasan dari hasil penelitian secara parsial adalah sebagaimana berikut:

Variabel bukti fisik

Variabel bukti fisik (X1) merupakan variabel yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung $0,763 \leq t \text{ tabel } 1,980$ dan nilai $p = 0,447 \geq 0,05$. Sehingga hal ini berarti kualitas pelayanan berupa variabel bukti fisik belum signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Oleh karenanya pihak perpustakaan haruslah senantiasa memperhatikan variabel bukti fisik secara baik dan benar sebagai bentuk mewujudkan kepuasan pengguna. Data menunjukkan item ruangan yang bersih dan penerangan yang terang (X1.9) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi, yaitu 4,25. Hal ini berarti bahwa ruangan yang ada, baik itu ruang koleksi, ruang baca, dll, terlihat bersih atau terjaga akan kebersihannya dan juga memiliki penerangan ruang yang terang. Sedangkan item ketersediaan kamar mandi yang bersih (X1.4) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah, yaitu 3,20. Sehingga ini dapat berarti bahwa ketersediaan kamar mandi sebagai bentuk fasilitas untuk pengguna ternyata kurang terjaga kebersihannya.

Variabel keandalan

Variabel keandalan (X2) merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung $2,997 \geq t \text{ tabel } 1,980$ dan nilai $p = 0,004 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian ini membuktikan kemampuan pihak perpustakaan dalam mem-

berikan pelayanannya sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Item prosedur pendaftaran dan pembuatan kartu anggota yang mudah dan cepat (X2.4) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi yaitu 4,38. Hal ini berarti bahwa prosedur pendaftaran yang diterapkan sifatnya mudah, tidak mempersulit pengguna serta cepat dalam proses pembuatan kartu keanggotaan. Sedangkan item bersikap simpati dan sanggup menenangkan pengguna setiap ada masalah (X2.2) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah, yaitu 3,56. Hal ini dapat diartikan bahwa pelanggan merasa para pegawai masih kurang (belum) memiliki sikap simpati dan kesanggupan dalam menenangkan pengguna setiap ada masalah. Padahal bersikap simpati adalah bagian dari perilaku baik yang harus ada dalam diri pegawai, karena bersikap simpati terhadap pengguna merupakan salah satu faktor penunjang dalam memahami pengguna yang akhirnya kita terdorong untuk ikut bertanggung jawab dalam menenangkan setiap masalah pengguna.

Variabel daya tanggap

Variabel daya tanggap (X3) merupakan variabel yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung $0,567 \leq t \text{ tabel} < 1,980$ dan nilai $p = 0,572 > 0,05$. Sehingga hal ini berarti kualitas pelayanan berupa variabel daya tanggap belum signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, oleh karenanya pihak haruslah senantiasa memperhatikan variabel daya tanggap secara baik dan benar agar dapat menampilkan responsiveness pelayanan yang mampu mewujudkan atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Item pegawai memberikan pelayanan yang cepat (X3.1) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi yaitu 3,97. Sehingga ini dapat diartikan bahwa ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna benar-benar dirasakan oleh pengguna itu sendiri. Sedangkan item pegawai tanggap dalam merespon keluhan pengguna (X3.2) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah yaitu 3,69. Ini menunjukkan bahwa pengguna

merasa kurangnya ketanggapan para pegawai perpustakaan dalam merespon keluhan mereka (pengguna).

Variabel jaminan

Variabel jaminan (X4) merupakan variabel yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung $-2,487 < t \text{ tabel} 1,980$ dan nilai $p = 0,051 > 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa variabel jaminan belum signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karenanya, pihak perpustakaan haruslah senantiasa memperhatikan variabel jaminan secara baik dan benar agar dapat menampilkan *assurance* pelayanan yang mampu (berpengetahuan), sopan, dan terpercaya agar kemudian hal tersebut mampu mewujudkan atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Item suasana perpustakaan yang aman dan nyaman (X4.5) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi, yaitu 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasakan suasana yang aman dan nyaman ketika menggunakan jasa perpustakaan. Sedangkan item pegawai yang ramah dan sopan (X4.2) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah yaitu 3,52. Sehingga ini dapat diartikan bahwa para pegawai perpustakaan kurang atau belum bisa bersikap ramah dan sopan terhadap para pengguna.

Hermawan (2006) melihatnya bahwa bersikap rendah hati, sopan dan ramah dalam melayani adalah hal penting yang harus dijaga dalam menjalankan hubungan antara sesama manusia. Sikap bersahabat dan murah hati akan mencairkan suasana dan akan memberikan ketenteraman antara pegawai dengan pengguna.

Variabel empati

Variabel empati (X5) merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung $3,644 > t \text{ tabel} 1,980$ dan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Sehingga hal ini berarti kualitas pelayanan berupa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian ini membuktikan bahwa pihak perpustakaan mampu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pengguna dengan baik dan

benar. Karena bentuk empati tersebutlah dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Item memberikan pelayanan kepada pengguna secara merata tanpa memandang status (X5.5) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata tertinggi yaitu 4,00. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan dalam artian adil, setiap pengguna mendapatkan pelayanan secara merata tanpa memandang status pengguna itu sendiri. Sedangkan item pegawai yang ramah dan murah senyum (X5.1) merupakan item yang memiliki distribusi rata-rata terendah yaitu 3,36. Ini dapat diartikan bahwa pengguna melihat keberadaan pegawai perpustakaan yang kurang memiliki keramahan dan murah senyum terhadap mereka sebagai pelanggan.

Analisis dan Interpretasi Variabel Paling Dominan

Untuk menguji variabel yang paling dominan, terlebih dahulu perlu diketahui kontribusi masing-masing variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Kontribusi masing-masing variabel bebas diketahui dari koefisien determinasi regresi sederhana atau kuadrat korelasi sederhana variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil analisis diketahui bahwa variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna adalah variabel empati (X5) dengan kontribusi sebesar 29,48%. Sedangkan kontribusi dari variabel lainnya adalah bukti fisik (X1) sebesar 0,06%, keandalan (X2) sebesar 25,50%, daya tanggap (X3) 16%, dan jaminan (X4) sebesar 1,98%.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), ja-

minan (X4), dan empati (X5) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap yaitu variabel kepuasan pelanggan (Y). Dengan hasil perhitungan F hitung $11,909 > F$ tabel 2,30. Sehingga hal ini membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Variabel empati (empaty) (X5) adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan kontribusi yang dimiliki variabel empati terhadap variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 29,48%. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel keandalan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan ditolak.

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, Buchari, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arief, Muhtosim, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Kertajaya, Hermawan, 2006. *Syari'ah Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nasrul F, Dimas. 2006. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di BMT MMU Sidogiri Cab. Warungdowo-Pasuruan." *Tesis*. Fakultas Ekonomi UIN Malang.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi