

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Arnes Shuttle rute purwakarta–bandung (studi kasus pada cabang arnes shuttle sadang purwakarta)

Dedy Trisnadadi · Faizal Syahmurman

Accepted: 23 Mei 2022 / Published online: 09 Juni 2023

Abstrak

Tujuan: Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki hubungan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Arnes Shuttle dan menganalisa korelasi yang terjadi antar variabel bebas dengan variabel terikat serta membuktikan secara ilmiah pengaruh dan hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Metodologi/Pendekatan: Penelitian ini merupakan metode riset kuantitatif dengan analisis regresi korelasi dan regresi berganda.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial hal ini dibuktikan dengan uji regresi yang dilakukan. Dan juga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Korelasi masing-masing antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sangat kuat.

Implikasi Praktis: Memberikan gambaran seberapa besar hubungan kualitas pelayanan dan oengaruh terhadap kepuasan pelanggan Arnes Shuttle.

Kebaruan: Memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Korelasi Antar Dimensi.

Komunikasi dilakukan oleh Dedi Trisnadi.

✉ Dedi Trisnadi

dedy.trisnadi@gmail.com

Faizal Syahmurman

faizalsy@yahoo.com

Program Studi Manajemen Bisnis, STIEB Perdana Mandiri, Purwokarta, Indonesia

Pendahuluan

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting bagi semua masyarakat, baik yang ada di perdesaan atau perkotaan. Dengan sarana transportasi yang disediakan, masyarakat dapat dengan mudah melakukan berbagai aktivitas dari kegiatan mereka. Kepala Badan Litbang Perhubungan, Umiyatun Hayati Triastuti menyatakan bahwa “Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat tak terkecuali di daerah perdesaan”. Sistem transportasi yang ada dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan mobilitas penduduk dan sumber daya lainnya yang dapat mendukung terjadinya pertumbuhan ekonomi dan sosial daerah perdesaan.

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 mengenai data jenis-jenis kendaraan umum dapat terlihat bahwa jenis kendaraan di Indonesia ini sangat banyak, ada yang termasuk kendaraan bermotor dan juga kendaraan tidak bermotor, namun semakin berkembangnya teknologi saat ini banyak dari jenis moda transportasi tersebut diatas, mulai ditinggalkan oleh masyarakat dikarenakan sudah tersedianya moda transportasi yang menggunakan aplikasi berbasis online yang akan lebih memudahkan masyarakat dalam berkegiatan (Fandy, 2011).

Persaingan transportasi antar kota maupun antar propinsi di daerah Purwakarta hanya ada dua ialah bus dan biro perjalanan (*travel*), di mana persaingan diantara bus dan biro perjalanan (*travel*) pun ketat dan sering terjadi. Di Purwakarta sendiri bus dan biro perjalanan (*travel*) sudah beroperasi dalam melayani masyarakat di daerah Purwakarta. Keduanya pun bersaing untuk dapat menarik masyarakat purwakarta salah satunya dengan cara memperbaharui setiap fasilitas, kenyamanan serta pelayanannya. dikarenakan baik fasilitas, kenyamanan serta pelayanan merupakan faktor yang penting bagi masyarakat selain dilihat dari segi harga yang relatif sama diantara keduanya baik bus dan biro perjalanan (*travel*) (Harjati & Venesia, 2015).

Kabupaten Purwakarta, merupakan wilayah Provinsi di Jawa Barat, Indonesia. Kabupaten purwakarta berada diantara jalur lalu lintas utama Purwakarta – Bandung, Purwakarta–Jakarta dan Purwakarta– Cirebon dan Kabupaten Purwakarta menjadi salah satu daerah yang digunakan sebagai kota penghubung antara kota Jakarta-Bandung, atau Bandung- Jakarta bagi masyarakat Purwakarta (Tjiptono, 2005).

Bila dilihat dari faktor kenyamanan maka biro perjalanan (*travel*) bisa menjadi pilihan utama bagi masyarakat di Purwakarta yang ingin berpergian. Jika fasilitas serta pelayanan yang diberikan semakin bagus, maka akan semakin banyak

masyarakat di Purwakarta yang akan tetap menggunakan jasa transportasi biro perjalanan (Tjiptono, 2014). Di dalam sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa seperti biro perjalanan (*travel*) arnes pasti memiliki pesaing dengan bidang serta jenis usaha yang sama. Adapun para pesaing dari Arnes Shuttle dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1 Daftar Nama Pesaing dari Arnes Shuttle

Nama Shuttle	Alamat
P Trans <i>Travel</i>	Jl. Raya Sadang No.9 – Subang
MSI Shuttle Purwakarta	Jl. Veteran, Nagri Kaler, Kec. Purwakarta
Primajasa	Jl. Soekarno-Hatta No.181, Babakan Ciparay, Kec. Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat 40223
Maesa <i>Travel</i>	Jl.Veteran No 3 Purwakarta, Jawa Barat
Arrow Bus	Taman Pembaharuan Patung Soekarno, Purwakarta, Jawa Barat
Kereta Api Argo Parahyangan	Kelurahan Nagritengah, Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta (Stasiun Purwakarta)
Kereta Api Ciremai Express	Kelurahan Nagritengah, Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta (Stasiun Purwakarta)
Kereta Api Harina	Kelurahan Nagritengah, Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta (Stasiun Purwakarta)

Pada jenis usaha yang bergerak di bidang jasa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi kepuasan para pelanggan (Chand & Ashish, 2014). Apabila pelanggan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan banyak para pelanggan yang akan loyal untuk tetap menggunakan jasa transportasi tersebut sekalipun harga yang ditawarkan cukup mahal (Tjiptono, 1995).

Dalam sebuah usaha di bidang jasa transportasi biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Sadang Purwakarta pun mendapatkan berbagai keluhan dari para pelanggan yang berkaitan dengan jasa yang ditawarkan oleh pihak biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Sadang Purwakarta. Melalui sebuah website yang telah disediakan oleh pihak biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle pusat di Bandung, para pelanggan dari biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Sadang Purwakarta dapat dengan mudah menulis berbagai macam keluhan mereka terhadap jasa yang ditawarkan oleh pihak biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Sadang Purwakarta.

Keluhan para pelanggan biro perjalanan (*travel*) Arnes Shuttle Purwakarta paling didominasi pada jenis keluhan kualitas pelayanan yaitu kurangnya *reliability, assurance, empathy dan tangibles* di mana kurangnya kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dan kurangnya jaminan apabila pelanggan tidak puas atau jasa yang

tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka karyawan setuju untuk memperbaiki layanannya serta kurangnya dalam hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak perusahaan dalam menarik pelanggan serta perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman (Husein & Sikumbang, 2003).

Berdasarkan penjabaran yang sudah dijabarkan, maka dapat hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai:

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Metode Penelitian

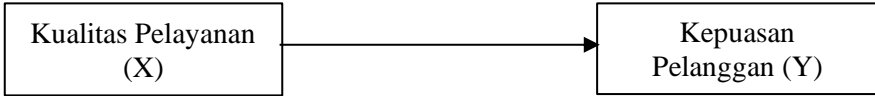
Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). Metode penelitian ini sangat penting untuk menentukan suatu penelitian karena berkaitan dalam hal pengumpulan data, analisis data, dan pengambilan hasil keputusan penelitian (Sukarsa & Kencana, 2015).

Menurut Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya Sugiyono (2017) mengemukakan yang termasuk ke dalam metode kuantitatif adalah metode eksperimen dan survey. Dalam metode survey Sugiyono (2017) mengatakan metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam hal pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif, di mana disebut dengan metode kuantitatif karena data penelitian nya berupa angka-angka, dan juga dalam perhitungannya menggunakan statistik. Serta untuk melihat adanya hubungan variabel dengan objek yang akan diteliti, sehingga dalam penelitian ini terdapat adanya variabel independen (Variabel X) kualitas Pelayanan dan variabel dependen (Variabel Y)

kepuasan pelanggan (lihat Gambar 1).



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel

Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
X 1	0.490	0.201	Valid
X 2	0.380	0.201	Valid
X 3	0.435	0.201	Valid
X 4	0.561	0.201	Valid
X 5	0.388	0.201	Valid
X 6	0.585	0.201	Valid
X 7	0.448	0.201	Valid
X 8	0.434	0.201	Valid
X 9	0.326	0.201	Valid
X 10	0.354	0.201	Valid
X 11	0.483	0.201	Valid
X 12	0.482	0.201	Valid
X 13	0.440	0.201	Valid
X 14	0.547	0.201	Valid
X 15	0.600	0.201	Valid
X 16	0.571	0.201	Valid
X 17	0.452	0.201	Valid
X 18	0.554	0.201	Valid
X 19	0.616	0.201	Valid
X 20	0.507	0.201	Valid
X 21	0.498	0.201	Valid
Y 1	0.664	0.201	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel (lanjutan)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y 2	0.673	0.201	Valid
Y 3	0.769	0.201	Valid
Y 4	0.590	0.201	Valid
Y 5	0.384	0.201	Valid
Y 6	0.493	0.201	Valid
Y 7	0.371	0.201	Valid

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa pengujian pada semua item dinyatakan valid. Uji validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pengujian tidak valid dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid. Pada Tabel 2, keseluruhan nilai r_{hitung} memiliki nilai $> r_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Melihat hasil keputusan uji reliabilitas menurut Sukarsa dan Kencana (2015) ditentukan jika *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka item pernyataan dinyatakan reliabel dan jika *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka item pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Uji Reliabilitas	Ket
Kualitas Pelayanan	0.828	0.60	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0.661	0.60	Reliable

Maka berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan semua item dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* semua variabel lebih besar dari 0,60 yaitu untuk variabel.

Hasil Uji Linearitas

Sesuai dengan kaidah keputusan berdasarkan Hamid dkk (2019) pengujian bahwa, jika nilai *Sig* $> 0,05$ maka model regresi linear. Jika nilai *Sig* $< 0,05$ maka model regresi tidak linear. Pada model ini, didapatkan bahwa nilai signifikan *linearity* $0.014 < 0,05$, namun jika dilihat dari *deviation from linearity* didapatkan data bahwa nilai signifikannya ialah $0.196 > 0,05$ yang artinya model regresi linear.

Hasil Uji Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan melalui SPSS 25 diperoleh hasil sebagaimana Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai yang diperoleh sebesar 0.765.

Jika dilihat dari tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r maka korelasi sebesar 0.765 ini berada pada tingkat 0.60 - 0.799 yang berarti terdapat hubungan kuat. Dan untuk membuktikan apakah hipotesis terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, dapat dilihat dari nilai signifikannya, dengan kaidah keputusan menurut Sukarsa dan Kencana (2015). Berdasarkan Tabel 4, didapatkan mengenai analisis korelasi dari nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai *Sig.* ($0,05 > 0.000$), artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 4 Hasil Uji Korelasi

		Kualitas pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	,765*
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	96	96
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,765*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	96	96

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan melalui SPSS 25 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model B	R	R-Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	0,765	0,585	0,851	2,331

Pada Tabel 5 menunjukkan nilai $R = 0.765$ dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.585. Di mana kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi sebesar 58.5% oleh kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya ($100\% - 58.5\% = 41.5\%$) dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini seperti promosi, harga, lokasi, *physical evidence* dan *people*.

Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil perhitungan melalui SPSS 25 diperoleh hasil sebagaimana Tabel 6.

Pada Tabel 6, menunjukkan nilai konstanta sebesar 2.969 artinya apabila tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan, maka kepuasan akan bernilai 2.969. Nilai variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai sebesar 0.294 hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif, berarti peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Variabel Y) sebesar 0.294.

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	B		
(Constant)	2,969	1,705		1,742	0,085
Kualitas Pelayanan	0,294	0,026	-0,765	11,519	0,000

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 2.969 + 0.294X \dots (1)$$

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variable Y, dapat dilihat dari nilai signifikannya, dengan kaidah keputusan menurut Hamid dkk (2019). Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai Sig. ($0,05 \leq Sig.$), maka H_1 tidak terdukung. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai sig ($0,05 \geq Sig.$), maka H_1 terdukung. Mengacu pada hasil regresi linear diatas diatas, didapatkan mengenai analisis korelasi dari nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai Sig. ($0,05 > 0.000$) maka H_1 terdukung. Selain itu, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11.519 > 1.661$, yang artinya terdapat pengaruh signifikan. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Simpulan

Berdasarkan pada uraian teori yang sudah diuraikan, didapatkan mengenai hasil pengolahan dan analisis data yang telah disajikan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa gambaran kualitas pelayanan di Arnes Shuttle sadang purwakarta sesuai dengan hasil dari tanggapan responden yaitu berada pada kontinum tinggi sebesar 7370 dan sudah memenuhi keinginan pelanggan sebesar 73,11%. Berdasarkan hasil dari rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan yang paling tinggi yaitu berada pada sub variabel Empathy dengan perolehan skor 1,112 dengan perolehan skor rata-rata sebesar 371 dan yang paling rendah berada pada sub variabel Bukti fisik (*Tangible*) dengan perolehan skor 2,357 dengan perolehan skor rata-rata sebesar 336.

Kedua, Kendala di Arnes Shuttle Sadang Purwakarta Dalam Pelayanan serta Cara Menanggulanginya yaitu berdasarkan hasil perolehan data bahwa untuk variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati serta kehandalan masing-masing memiliki skor tertinggi dan skor terendah, di mana berdasarkan hal tersebut sudah berada dalam kategori baik, namun sebaiknya pihak Arnes Shuttle juga bisa segera memberikan perubahan dalam hal kualitas pelayanannya yang dirasa kurang bagi para pelanggan agar hal tersebut membuat para pelanggan tetap menggunakan jasa transportasi *travel* arnes dan tidak berpindah kepada pesaing.

Ketiga, Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan uji signifikansi didapatkan bahwa $t_{hitung} = 11,519$ dan signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $11,519 > 1,661$ dan dilihat dari nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai sig ($0,05 > 0,000$) dengan demikian dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Arnes Shuttle sadang purwakarta.

Keempat, Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan hasil bahwa nilai R sebesar 0,765 dan R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,585. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi sebesar 0,585 atau 58,5% oleh kualitas pelayanan dan sisanya yaitu $100\% - 58,5\% = 41,5\%$ dapat disimpulkan hasilnya 41,5% berasal dari faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut diatas, dapat di katakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (Variabel X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).

Berdasarkan hasil dari kesimpulan diatas, dapat disampaikan beberapa saram dari penulis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Arnes Shuttle adalah Kepuasan pelanggan merupakan suatu tujuan utama bagi usaha dibidang bisnis yang akan memberikan banyak manfaat dan keuntungan bagi perusahaan. Maka dari itu para pelaku bisnis lebih memperhatikan dan mengutamakan variabel kepuasan pelanggan. Arnes Shuttle perlu memperhatikan tentang kepuasan pelanggan diantaranya: (1) Sub variabel kepuasan pelanggan keseluruhan yang terendah yaitu ada pada pernyataan saya merasa puas terhadap Anda puas terhadap fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman dan lahan parkir yang luas 'yang disediakan oleh Arnes Shuttle. Fasilitas fisik diberikan Arnes Shuttle belum bisa membuat pelanggan puas, maka dari itu karyawan harus lebih meningkatkan pada fasilitas fisik agar meningkatkan kepuasan pelanggan; (2) Sub variabel niat beli ulang pada item pernyataan saya akan membeli tiket kembali Arnes Shuttle lagi. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mempertahankan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan secara maksimal, seperti jam pemberangkatan *travel* yang tepat

waktu serta dengan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memesan tiket lewat No reservasi yang telah disediakan; (3) Sub variabel kesediaan untuk merekomendasikan pada item pernyataan saya akan memberitahukan Arnes Shuttle kepada orang orang lain.

Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan dengan baik, seperti mengutamakan keselamatan penumpang, dan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan. Selain itu, Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Arnes Shuttle sadang purwakarta, maka dengan demikian penulis memberikan saran kepada pihak Arnes Shuttle untuk lebih memperhatikan pada variabel kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini masih belum mendalami lebih jauh lagi mengenai variabel dan indikator-indikator lainnya yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti variabel physical evidence, kualitas produk, harga, merek, serta promosi. Dengan demikian diperlukan kembali penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang untuk terciptanya hasil yang lebih baik kedepannya

Daftar Pustaka

- Chand, M., & Ashish, D. (2014). The impact of service quality on tourist satisfaction and loyalty in Indian tour operation industry. *International Journal of Sales & Marketing Management Research and Development (IJSMMRD)*, 4(5), 1-14.
- Fandy, T. (2011). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., & Akmal, Y. (2019). *Analisis jalur dan aplikasi SPSS versi 25*. Sefa Bumi Persada
- Husein, U., & Sikumbang, R. F. (2003). *Metode riset perilaku konsumen jasa: Cara mudah melaksanakan riset perilaku konsumen jasa, dilengkapi dengan contoh riset kecemasan, kepuasan, loyalitas, kinerja, serta sikap dan perilaku konsumen*. Ghalia Indonesia
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarsa, I. K. G., & Kencana, I. P. E. N. (2015). *Statistika Dasar*. Laboratorium Statistika Jurusan Matematika FMIPA Universitas Udayana.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi pemasaran*. Andi Offset.