

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SHUTTLE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
PO. SUMBER ALAM DI KUTOARJO**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

HANIEL RERISTA

11104896

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SHUTTLE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PO. SUMBER ALAM DI KUTOARJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Disusun oleh:

HANIEL RERISTA

NIM : 11104896

Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SHUTTLE TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PO SUMBER ALAM DI KUTOARJO**

telah diajukan dan dipertahankan oleh :

**HANIEL RERISTA
11104896**

dalam Ujian Skripsi Program Studi SI Manajemen
Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada tanggal **20 DEC 2013**

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Eti Istriani, MM

:

2. Petra Mega Surya Wijaya, SE, M.Si

:

3. Jonathan Herdioko, SE, MM

:

Yogyakarta, **16 JAN 2014**

Disahkan Oleh :

Dekan,



(Dr. Singgih Santoso, MM)

Wakil Dekan I Manajemen,

(Petra Surya Mega Wijaya, SE, MSi)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Shuttle Terhadap Kepuasan Pelanggan

Po Sumber Alam di Kutoarjo

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 12 Desember 2013



Haniel Rerista
NIM : 11104896

MOTTO

Hidup adalah sebuah tantangan, maka hadapilah.

Hidup adalah sebuah lagu, maka nyanyikanlah.

Hidup adalah sebuah mimpi, maka sadarilah.

Hidup adalah sebuah permainan, maka mainkanlah.

Hidup adalah cinta, maka nikmatilah.

(Bhagawan Sri Sthya Sai Baba)

Jangan takut untuk mengambil
satu langkah besar bila memang diperlukan.

Anda tak akan bisa meloncati sebuah jurang
dengan dua lompatan kecil.

(David Lloyd George)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada,

- Tuhan Yesus Kristus, penguatku serta penolongku

- Bapak dan Ibu tercinta

- Mb Novi, Heni dan Argo yang selalu berbagi keceriaan bersama

- Heni dan Tri teman seperjuangan selama kuliah

- Buat Koko thanks banget bantuannya 😊

- Dosen pembimbingku Bung Jo. Thanks a lot Sir 😊

- Almamaterku, Duta Wacana

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SHUTTLE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PO. SUMBER ALAM DI KUTOARJO**

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Rektor Universitas Kristen Duta Wacana.
2. **Bapak Singgih Santosa**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi di Universitas Kristen Duta Wacana.
3. **Bapak Petra Surya Mega Wijaya**, selaku Wakil Dekan I Fakultas ekonomi di Universitas Kristen Duta Wacana.
4. **Bapak Jonathan Herdioko**, Selaku Dosen pembimbing utama yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingannya dengan baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Love you Pak Jo 😊
5. **Suhartono**, Selaku Pihak *Shuttle* Po Sumber Alam Kutoarjo yang telah memberi ijin untuk menyebar kuisisioner penelitian.

6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis dari mulai menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana hingga lulus.
7. Kedua Orang Tuaku tercinta terima kasih atas doa, cinta, dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya, serta dukungan moril maupun materiil selama ini dan dalam penyusunan Skripsi ini. Love you so much..
8. Buat kakakku dan adik – adikku yang selalu mendoakanku, mendukungku, dan selalu jadi motivator buatku.
9. Buat Tri dan Heni teman terdekatku dari awal masuk kuliah sampe kita lulus kita selalu bersama tak terpisahkan. You're my best friend.
10. Dan yang terakhir buat semua teman-temanku yang aku kenal dan yang pernah membantu aku terimakasih banyak.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Skripsi ini.

Demikianlah Skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan

Yogyakarta, Januari 2013

Penulis

Haniel Rerista

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	
A. Pengertian Jasa	9
B. Karakteristik Jasa.....	10
C. Kualitas Pelayanan.....	11
D. Kepuasan Pelanggan.....	15
E. Hubungan Antar Variabel.....	17
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Hipotesis.....	22
2.4. Kerangka Pemikiran.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian.....	24
3.2. Variabel Penelitian.....	25
3.3. Populasi dan Sampel	
3.3.1. Populasi	26
3.3.2. Sampel	26
3.4. Jenis dan Sumber Data	
3.4.1. Jenis Data.....	27
3.4.2. Sumber Data	
1. Data Primer	27

2. Data Sekunder	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6. Metode Analisis	
3.6.1. Analisis Data Kualitatif.....	29
3.6.2. Analisis Data Kuantitatif.....	29
3.6.3. Uji Reabilitas dan Validitas	
3.6.3.1. Uji Validitas.....	29
3.6.3.2. Uji Reabilitas.....	30
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.6.5. Uji F.....	32
3.6.6. Uji T.....	33
3.6.7. Koefisien Determinasi (R^2).....	34

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Statistik Deskriptif.....	37
4.2. Pengujian Instrumen	
A. Uji Validitas	39
B. Uji Reabilitas.....	42
4.3. Analisis Prosentase	
A. Prosentase Profil Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	44
B. Prosentase Profil Konsumen Berdasarkan Usia.....	45
C. Prosentase Profil Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	46

D. Prosentase Profil Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
E. Prosentase Profil Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	48
F. Prosentase Profil Konsumen Berdasarkan Tujuan	49
G. Prosentase Profil Konsumen Berdasarkan Keberangkatan.....	50
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.5. Uji Signifikansi	
A. Uji F.....	54
B. Uji T.....	56
B. Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.6. Pembahasan.....	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	65
5.2. Keterbatasan.....	67
5.3. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.3. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.4. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.5. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.6. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	56
Tabel 4.7. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4.8. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Tujuan.....	57
Tabel 4.9. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Keberangkatan.....	58
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.11. Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.12. Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.13. Hasil Uji Determinasi (R^2).....	67
Tabel 4.13. Ringkasan Hasil Penelitian.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Data Hasil Kuisisioner
Lampiran 4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Analisis <i>Prosentase</i>
Lampiran 6	Regresi Linier Berganda
Lampiran 7	Uji Determinasi
Lampiran 8	Uji T dan Uji F

©UKDW

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SHUTTLE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PO SUMBER ALAM DI KUTOARJO

ABSTRAK

Shuttle Po Sumber Alam merupakan salah satu perusahaan otobus yang berlokasi di Kutoarjo. Letak yang strategis merupakan alasan utama yang menjadikan *shuttle* Po Sumber Alam sebagai salah satu alternative yang digunakan oleh masyarakat untuk bepergian. Banyaknya macam – macam *shuttle* yang ada mengakibatkan persaingan yang semakin ketat. Dengan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing tersebut, menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang telah diterimannya yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Atas dasar ini dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk membuktikan hipotesis yang ada pada penelitian ini, maka digunakan alat analisis deskriptif dan alat regresi linier berganda dan uji signifikansi. Analisis deskriptif berguna untuk mengetahui karakteristik profil responden. Alat analisis regresi linier berganda dan uji signifikansi berguna untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *shuttle* Po Sumber Alam di Kutoarjo. Dan secara parsial bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen *shuttle* Po Sumber Alam di Kutoarjo. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) $R^2 = 0,497$, yang artinya secara keseluruhan variabel independent mulai dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu menjelaskan variabel dependent yaitu kepuasan konsumen sebesar 49,7%. Sedangkan sisanya sebesar 50,3% (100%-49,7%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF SHUTTLE SERVICE QUALITY TOWARD
“PO SUMBER ALAM”
COSTUMER SATISFACTION IN KUTOARJO**

ABSTRAK

Shuttle Po Sumber Alam is one of the autobus transportation in Kutoarjo. The strategic location is the primary reason that makes shuttle Po Sumber Alam used as one of the trip alternative in society. Many kind of shuttle cause more strict competition. By the rise of competition intensity and the number of competitor, prosecute every company always care the consumers need and want, also try to fulfill the costumer wish by give more satisfaction service than the competitor give. One of the factor that determine customer satisfaction is the consumer perception of the service quality they got that focuses on the 5 service dimension, that are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Base on this, the research did to know is the dimension of service quality which is consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is influence to the customer satisfaction. To manifest the hypothesis in this research, it used the descriptive analyses tool and multiple linear regression tool and signification test. A descriptive analysis is used to know the characteristic of the respondent's profile. Multiple linear regression tool and signification test are used to know the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the consumer satisfaction.

The research results shows that according to simultaneous, the service quality dimension which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy influence to the shuttle Po Sumber Alam consumer satisfaction in Kutoarjo. Partially, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are significant influence to the consumer satisfaction toward shuttle Po Sumber Alam in Kutoarjo. Determination coefficient value (Adjusted R Square) $R^2 = 0.497$, it means that over all independent variable from tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy could explain dependent variable that is the consumer's satisfaction 49.7%. Meanwhile the balance is 50.3% (100% - 49.7%) explained by other variable which is not explained in this research.

Key words: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Consumer Satisfaction

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SHUTTLE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PO SUMBER ALAM DI KUTOARJO

ABSTRAK

Shuttle Po Sumber Alam merupakan salah satu perusahaan otobus yang berlokasi di Kutoarjo. Letak yang strategis merupakan alasan utama yang menjadikan *shuttle* Po Sumber Alam sebagai salah satu alternative yang digunakan oleh masyarakat untuk bepergian. Banyaknya macam – macam *shuttle* yang ada mengakibatkan persaingan yang semakin ketat. Dengan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing tersebut, menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang telah diterimannya yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Atas dasar ini dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk membuktikan hipotesis yang ada pada penelitian ini, maka digunakan alat analisis deskriptif dan alat regresi linier berganda dan uji signifikansi. Analisis deskriptif berguna untuk mengetahui karakteristik profil responden. Alat analisis regresi linier berganda dan uji signifikansi berguna untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *shuttle* Po Sumber Alam di Kutoarjo. Dan secara parsial bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen *shuttle* Po Sumber Alam di Kutoarjo. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) $R^2 = 0,497$, yang artinya secara keseluruhan variabel independent mulai dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu menjelaskan variabel dependent yaitu kepuasan konsumen sebesar 49,7%. Sedangkan sisanya sebesar 50,3% (100%-49,7%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF SHUTTLE SERVICE QUALITY TOWARD
“PO SUMBER ALAM”
COSTUMER SATISFACTION IN KUTOARJO**

ABSTRAK

Shuttle Po Sumber Alam is one of the autobus transportation in Kutoarjo. The strategic location is the primary reason that makes shuttle Po Sumber Alam used as one of the trip alternative in society. Many kind of shuttle cause more strict competition. By the rise of competition intensity and the number of competitor, prosecute every company always care the consumers need and want, also try to fulfill the costumer wish by give more satisfaction service than the competitor give. One of the factor that determine customer satisfaction is the consumer perception of the service quality they got that focuses on the 5 service dimension, that are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Base on this, the research did to know is the dimension of service quality which is consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is influence to the customer satisfaction. To manifest the hypothesis in this research, it used the descriptive analyses tool and multiple linear regression tool and signification test. A descriptive analysis is used to know the characteristic of the respondent's profile. Multiple linear regression tool and signification test are used to know the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the consumer satisfaction.

The research results shows that according to simultaneous, the service quality dimension which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy influence to the shuttle Po Sumber Alam consumer satisfaction in Kutoarjo. Partially, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are significant influence to the consumer satisfaction toward shuttle Po Sumber Alam in Kutoarjo. Determination coefficient value (Adjusted R Square) $R^2 = 0.497$, it means that over all independent variable from tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy could explain dependent variable that is the consumer's satisfaction 49.7%. Meanwhile the balance is 50.3% (100% - 49.7%) explained by other variable which is not explained in this research.

Key words: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Consumer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan (Widyaningtyas, 2010:1).

Betapa besar peranan transportasi bagi kehidupan manusia sehingga bisnis di bidang jasa transportasi semakin meningkat. Pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang cepat, nyaman dan aman. Di samping itu banyaknya usaha yang bermunculan baik perusahaan kecil maupun besar berdampak pada persaingan yang ketat antar perusahaan baik yang sejenis maupun yang tidak sejenis. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan atau penyedia jasa harus dapat melihat faktor-faktor apa saja yang penting dan mempengaruhi tingkat kepuasan para pelanggannya demi kelangsungan bisnis perusahaan itu sendiri. Menurut Parasuraman dkk (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182) terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*). Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang

baik kepada pelanggan akan dapat membuat citra positif terhadap perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta kepuasan.

Pada umumnya perusahaan mengalami kesulitan dalam memonitor, memahami dan menganalisis perilaku konsumen secara tepat dan benar, mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dan adanya perbedaan perilaku untuk masing-masing individu. Dengan demikian perusahaan dituntut untuk dapat memantau perubahan-perubahan perilaku konsumennya, termasuk perilaku konsumen untuk mendapatkan transportasi yang dapat mengantarkan pelanggan hingga tujuan.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa transportasi untuk mengangkut penumpang antar kota antar provinsi (AKAP) dan antar kota dalam provinsi (AKDP) adalah Po Sumber Alam. Perusahaan Otobus ini terletak di Jalan Diponegoro 164, kecamatan Kutoarjo, kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Po Sumber Alam merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi yang salah satunya melayani jasa *shuttle* antar kota. *Shuttle* Po Sumber Alam Kutoarjo melayani rute Semarang, Magelang, Purworejo, Gombong, Cilacap, Purwokerto, Yogyakarta, Kebumen, Wonosobo, Wangon, dan Kutoarjo. Po Sumber Alam adalah perusahaan yang sangat memperhatikan kepuasan pelanggannya dengan baik. *Shuttle* yang disediakan dilengkapi dengan bagasi, tempat duduk yang nyaman terdiri dari 18 seat, dan juga AC.

Secara sederhana pengertian kualitas layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang

diterima. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Kualitas jasa juga sangat diperhatikan oleh Po Sumber Alam, hal ini dimaksudkan untuk mempertahankan pangsa pasar, melihat tingginya tingkat persaingan diantara penyedia jasa transportasi di wilayah Kutoarjo. Namun tidak bisa dipungkiri juga dengan melihat banyaknya pesaing *shuttle* dari Sumber Alam, maka semakin banyak pula pilihan dari konsumen dalam menggunakan jasa transportasi.

Dengan semakin banyaknya agen *shuttle* dari Po Sumber Alam yang berada di beberapa kota (Semarang, Magelang, Purworejo, Gombong, Cilacap, Purwokerto, Yogyakarta, Kebumen, Wangon, dan Kutoarjo) berarti memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk dapat menggunakan jasa transportasi ini sewaktu-waktu. Oleh karena itu, perlu bagi perusahaan untuk menganalisis perilaku konsumen pengguna jasa transportasi Po Sumber Alam untuk mengetahui rasa puas atau tidaknya konsumen pasca pembelian. Kotler dan Keller (2008:177), menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dengan kata lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku penggunaan kembali secara terus menerus sehingga akan terbentuklah loyalitas.

Po Sumber Alam mendapatkan piagam penghargaan dari Kementerian Perhubungan pada tahun 2007 karena dinilai jarang mengalami kecelakaan dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpangnya. Hal ini berbanding terbalik dengan situasi Po Sumber Alam saat ini yang mengalami penurunan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan oleh konsumen seperti AC yang tidak berfungsi dengan baik, pelayanan tiket/agen dan driver yang kurang ramah, kondisi armada *shuttle* yang kurang bersih, dan juga jadwal keberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal keberangkatan.

Kanzanuddin (2006) mengemukakan bahwa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab jika pelanggan tidak terpuaskan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan perusahaan pesaing, hal yang demikian akan menyebabkan penurunan penjualan dan juga akan menurunkan laba bahkan mengalami kerugian pada perusahaan. Semakin banyak *shuttle* yang beroperasi membuat pelanggan memiliki lebih banyak pilihan dalam menentukan jasa transportasi yang akan digunakan. Pilihan *shuttle* yang banyak dengan fasilitas yang relatif sama akan membuat pelanggan mudah beralih dari penyedia jasa satu ke yang lainnya. Untuk itu manajemen Po Sumber Alam perlu melakukan upaya-upaya agar dapat menjaga serta meningkatkan kepuasan para pelanggannya, yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan memperhatikan apa yang menjadi keinginan pengguna *shuttle*.

Dari uraian tersebut di atas maka judul penelitian ini adalah: ” ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Shuttle Terhadap Kepuasan Pelanggan di Po Sumber Alam Kutoarjo*** ”.

1.2. Perumusan Masalah

Penelitian ini akan di fokuskan pada faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* Po Sumber Alam?
- b. Apakah secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan dari faktor bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen *shuttle* Po Sumber Alam di Kutoarjo.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan *shuttle* Po Sumber Alam
- b. Untuk mengetahui apakah secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan dari faktor bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan

empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen *shuttle* Po Sumber Alam di Kutoarjo.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan untuk mengetahui faktor yang menjadi pertimbangan konsumen untuk menggunakan jasa transportasi dari Po Sumber Alam khususnya di wilayah Kutoarjo. Sehingga, pihak perusahaan akan dapat senantiasa menyusun strategi dalam rangka memenuhi harapan konsumen.
- b. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, dan juga melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
- c. Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Po Sumber Alam Jalan Diponegoro No. 164, Kutoarjo, Jawa Tengah. Sedangkan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis dimulai dari bulan Oktober-November 2013.

b. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2010:117). Dalam penelitian ini ukuran populasi yang di ambil tidak teridentifikasi atau tidak di ketahui secara pasti. Populasi yang dimaksud adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa *Shuttle* Sumber Alam di wilayah Kutoarjo.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini di ambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan yang disebut sampel (Ferdinand, 2006:223). Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode jenis *purposive sampling*, karena didalam menentukan sampel terdapat pertimbangan kriteria tertentu, yaitu sampel haruslah konsumen yang pernah menggunakan jasa *Shuttle* Sumber Alam di

wilayah Kutoarjo minimal sebanyak 2 kali dan responden yang akan diteliti sebanyak 200 responden.

©UKDW

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan *shuttle* terhadap kepuasan pelanggan Po Sumber Alam di Kutoarjo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil data profil responden sebanyak 200 responden yang sudah diolah maka dapat diketahui bahwa responden *shuttle* Sumber Alam berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan adalah konsumen berjenis kelamin wanita sebanyak 102 orang (51%), berdasarkan usia adalah usia 24-29 tahun sebanyak 73 orang (36,5%), berdasarkan pekerjaan adalah konsumen dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 77 orang (38,5%), berdasarkan tingkat pendidikan terakhir adalah konsumen dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 108 orang (54%), berdasarkan pendapatan adalah konsumen yang memiliki pendapatan sebesar Rp.750.000-Rp.1.500.000 sebanyak 92 orang (46%), berdasarkan tujuan adalah konsumen yang memiliki tujuan dengan menggunakan *shuttle* untuk liburan sebanyak 89 orang (44,5%), dan berdasarkan keberangkatan adalah konsumen dengan tujuan Yogyakarta sebanyak 91 orang (44,5%)..

2. Berdasarkan hasil dari analisis perhitungan uji F, dapat dilihat bahwa F hitung > dari F tabel sehingga H_a berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) pada *shuttle* Po Sumber Alam secara simultan diterima. Sedangkan H_o berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) pada *shuttle* Po Sumber Alam secara simultan ditolak. Sehingga ditarik hasil adanya pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) pada *shuttle* Po Sumber Alam secara simultan diterima.
3. Berdasarkan dari hasil analisis perhitungan uji t dapat maka semua variabel bebas mempengaruhi kepuasan penumpang. Variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh pada kepuasan konsumen di Po Sumber Alam.
4. Variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) mempengaruhi kepuasan konsumen di Po Sumber Alam sebesar 49,7% dan sisanya 50,3% dipengaruhi oleh faktor -faktor lain diluar penelitian.

5.2 Keterbatasan

Di dalam setiap penelitian terdapat keterbatasan. Dan di dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Shuttle* Terhadap Kepuasan Pelanggan Po Sumber Alam di Kutoarjo” yang telah penulis lakukan mempunyai keterbatasan.

Adapun keterbatasan peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti hanya melakukan penelitian pada dimensi kualitas pelayanan jasa *shuttle* (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*)) yang belum mampu menjawab semua aspek dari kepuasan konsumen, serta teori yang digunakan sebagai landasan teori belum cukup untuk menjelaskan penelitian ini secara keseluruhan sehingga untuk penelitian mendatang sebaiknya memperluas wawasan serta dasar-dasar teori yang digunakan dengan sumber-sumber yang lebih variatif.
2. Keterbatasan biaya, tenaga, dan obyek yang kecil dengan jumlah sampel terbatas.

5.3 Saran

Dari kesimpulan di atas maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Untuk Perusahaan

Shuttle Po Sumber Alam sebaiknya perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa, sebab berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ternyata pelayanan jasa *shuttle* mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen *shuttle* Po Sumber Alam.

1) Bukti fisik (*tangible*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, bukti fisik (*tangible*) mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, oleh sebab itu para karyawan Po Sumber Alam harus mampu menjaga dan meningkatkan kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu agar konsumen dapat merasa nyaman ketika sedang menunggu *shuttle*.

2) Keandalan (*reliability*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, keandalan (*reliability*) mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, oleh sebab itu karyawan Po Sumber Alam harus mampu menjaga dan meningkatkan lagi kecepatan dalam melayani konsumen serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan

jangan sampai melakukan kesalahan agar konsumen dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Po Sumber Alam kepada konsumen Po Sumber Alam.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, oleh sebab itu karyawan Po Sumber Alam harus mampu menjaga dan meningkatkan setiap aspek daya tanggap seperti menanggapi apabila terdapat keluhan konsumen dan memberikan serta menyampaikan informasi kepada konsumen dengan jelas sehingga konsumen dapat mengerti dan paham tentang informasi yang diberikan oleh karyawan Po Sumber Alam sehingga konsumen dapat merasa puas.

4) Jaminan (*assurance*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, peningkatan jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Po Sumber Alam memiliki banyak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini pihak Po Sumber Alam dalam memberikan jaminan kepada konsumen sudah sesuai dengan apa yang konsumen inginkan oleh sebab itu sebaiknya karyawan Po Sumber Alam tetap harus

mempertahankan dan dapat memahami apa yang konsumen inginkan.

5) Perhatian (*emphaty*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, perhatian (*emphaty*) mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, oleh sebab itu karyawan Po Sumber Alam harus mampu menjaga dan meningkatkan perhatian perhatian kepada konsumen Po Sumber Alam dalam hal sopan melayani konsumen, memberikan pelayanan yang sama kepada setiap konsumen, karena dengan mempertahankan dan meningkatkan perhatian, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Bagi Peneliti Mendatang

Bagi peneliti mendatang yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dihimbau untuk memperhatikan atau menambah variabel lain selain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena dalam penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Shuttle* Terhadap Kepuasan Pelanggan Po Sumber Alam di Kutoarjo” ternyata dari variabel pelayanan jasa hanya

mampu mewakili 49,7% kepuasan konsumen dan sisanya 50,3%
dijelaskan oleh variabel lainnya.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. 2006. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*.
Undip : Semarang
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi
Ketiga. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang :
Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. 2000. *Analisis Butir Untuk Instrumen*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit
Fakultas Psikologi UGM.
- Iskandar, Andreas. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Restoran Platinum Lippo
Karawaci Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai
Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 2
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1.
Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. Jakarta : Penerbit
PT. Prenhallinda.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12.
Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi
Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rismiati, Catur, E. 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit
Kanisius

Santoso, Singgih. 2001. *Aplikasi Excel pada Marketing dan Riset Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sujarweni, V.W. 2007. *Panduan Mudah Menggunakan SPSS dan Contoh Penelitian Bidang Ekonomi*. Jakarta : Ardana Media.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andy Offset

Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andy Offset

Yoestina, Vina Agustina. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus. *Jurnal Manajemen*, Vol. 1, No. 1

Azwar, *Reliabilitas dan validitas*. Inter Prestasi dan Komputansi. Yogyakarta: Liberty. 1986.

Basu Swasta D.H dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Liberty. 1985.

Basu Swastha. *Azas-Azas Marketing*, Edisi 3. Yogyakarta: Liberty. 1996.

Basu Swasta D.H. dan T. Hani Handoko. . *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty. 1997.

Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa..* Jakarta: Salemba Empat

Kotler, Philip *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan Jaka Wasana, Jilid I. Surabaya: Erlangga. 1993.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga. 2001.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prenhalindo.1997.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Jakarta: Penerbit PT. Prehallinda. 2005.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Indeks 2009.

- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2001.
- Ridwan, *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*, Bandung; Alfabeta. 2008.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2000.
- Stanton, William J. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan pertama, Terjemahan Djaslim Saladin, Bandung: Penerbit Mandar Maju. 1994.
- Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I, Edisi Tujuh. Jakarta: Erlangga. 1995.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kelima. Bandung: Alfabeta. 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Penerbit Alfabeta. 2008.
- Tjiptono, Fandy . *Strategi Pemasaran*, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997.
- Azwar, Saefuddin. 1986. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Liberty.
- Bowen, Earl K and Martin K. Starr. 1982. *Basic Statistics for Business and Economics*. McGraw-Hill Book Company.
- Dergibson Siagian, Sugiarto, 2000, *Metode Statistika untuk Ekonomi dan Bisnis*, Gramedia, Jakarta.
- Istijanto, 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, 2004, *Manajemen Pemasaran: Sudut Pandang Asia*, Edisi Ketiga, Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2002, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Gramedia Pustaka

Utama, Jakarta

Utami, Christina Whidya, 2006, *Manajemen retail: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Salemba Empat, Jakarta

Utami, Christina Whidya, 2008, *Strategi Pemasara Ritel*, Indeks, Jakarta

Usmara, A., 2003, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Yogyakarta

Azwar, Saifudin. *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 1997.

Budijoewono, Nugroho. *Pengantar Statistika*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 2007.

Budiono dan Wayan Koster. *Statiska dan Probabilitas*. Bandung: Remaja Rosda Karya – Bandung. 2002.

Kasali, Rhenald. *Membidik Pasar Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 1998.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo. 1997.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta

Engel F, James, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. *Perilaku Konsumen*, Edisi VI, Jilid I, Jakarta: Binarupa Aksara. 1994.

PS, Djarwanto dan Pangestu Subagyo. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta. 1994.

Peter, JP dan J.C Olson. *Consumer Behavior*, Edisi IV. Jakarta: Erlangga. 1999.

Rangkuti, Freddy. *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 1997

Santoso, Singgih. *Aplikasi Excel pada Marketing dan Riset Konsumen*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2001.

Setiadi J, Nugroho. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media. 2003.

Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*, Edisi VII, Jilid I, Jakarta: Erlangga. 1985,

Susanto, AB dan Himawan Wijanarko. *Power Branding*, Jakarta: Quantum Bisnis dan Manajemen. 2004.

Swasta, Basu dan Hani Handoko. *Sikap Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 1982.

Swastha, Basu dan Hani Handoko. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen, Edisi I*, Cetakan 3, Yogyakarta: BPFE. 2000.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara.1995.

Kurniawan, Yahya. *Belajar Sendiri Microsoft Excel 2010*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2010.

Majalah Marketing, Edisi Khusus II/2007:62-63.

www.mizone.co.id

www.pocarisweat.co.id

www.aio.co.id

Azwar, Saefuddin. 1986. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Liberty.

Basu Swastha dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Engel F, James, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edisi VI. Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa. Alexander Sindoro. Jilid 1. Edisi kesembilan. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prebalindo.

Kottler Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Prehalindo.

Kotler, Philip, dan Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan. 2004. *Manajemen Pemasaran: Sudut Pandang Asia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Indeks

Sugiyono. 2004. *Statistika Untuk Peneliti*. Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi I. Cetakan 3. Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Azwar, S., (1997), *Metodologi Penelitian*. Penerbit : Pustaka Belajar, Yogyakarta.

Berman & Evans, (1998), *Retail Management*, New Jersey.

Ghozali, I., (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, J., (1995), *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga.

Engel, J.F. & Blackwell, R.D., (1994), *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2004), *Dasar-Dasar Pemasaran. Alih Bahasa, Alexander Sindoro, Jilid 1, Edisi kesembilan, Jakarta: Indeks.*

Kotler, P. & Armstrong, G., (2007), *Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Indeks.*

Kotler, P., (1993), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta.*

Kotler, P., (1995), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi,, dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta.*

Koter, P., (2002). *Manajemen Pemasaran, Jilid II (edisi Bahasa Indonesia), Jakarta:PT. Prenhalindo Indonesia.*

Singarimbun, M., (1989), *Metodologi Penelitian Survei, Jakarta : LP3ES.*

Sugiyono, (1993), *Metode Penelitian Bisnis, Bandung: CV Alfabeta.*

Sugiyono, (2000), *Metode Penelitian Bisnis, Bandung: CV Alfabeta.*

Supomo, B. M.Si. (1999), *Metodologi Penelitian Bisnis, BPFE Yogyakarta.*

Sopiah & Syihabudhin, (2008), *Manajemen Bisnis Ritel, Andi Offset, Yogyakarta.*

Utami, C. W., (2006), *Manajemen Ritel, Strategi dan Implementasi Ritel Modern, Salemba Empat, Yogyakarta.*