

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Ali Mustofa ¹⁾

Sri Lestari Triyaningsih ²⁾

Suprayitno ³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: ¹⁾ alimustahil@gmail.com

²⁾ dra.sl.triyaningsih.mm@gmail.com

³⁾ suprayitno29@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze (1) the effect of service quality on customer satisfaction (2) impact of service quality on customer loyalty (3) the impact of customer satisfaction on customer loyalty (4) impact of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction. The study population was all subscribers Mbah Tandur Restourant with a sample of 100 respondents from students customers. Data collection technique used questionnaire that through stages of testing the validity and reliability first. Test requirements regression using classic assumption test. Data were analyzed using path analysis. Based on the validity of the test showed that all valid instrument and of the reliability test showed all instruments reliable. Classic assumption test results show that the variable data of this study has been to meet the assumptions required by multiple linear regression model that does not happen multikolinieritas problem, does not occur heteroskedastisitas, and autocorrelation, and residual normal. The conclusion from the results of testing each hypothesis shows that all hypothesis can be accepted or proven true.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

PENDAHULUAN

Manusia memiliki kebutuhan hidup yang harus dipenuhi, baik kebutuhan primer atau sekunder. salah satu kebutuhan hidup yang harus dipenuhi adalah kebutuhan akan makan yang merupakan kebutuhan primer bagi manusia, tanpa makan manusia tidak dapat hidup. Untuk memenuhi kebutuhan akan makanan manusia biasanya mengolah sendiri atau mencari kepraktisan dengan membeli pada tempat tempat penjual makanan. Banyak penjual makanan yang biasa didatangi untuk memuaskan hasrat akan makanan seperti angkringan, warung makan atau rumah makan. Kepuasan konsumen dapat menimbulkan perasaan senang atau kecewa karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja berada diatas

persepsi konsumen, maka konsumen akan merasa sangat puas dan begitu pula sebaliknya apabila kinerja dibawah persepsi konsumen, maka konsumen akan kecewa. “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya” (Philip Kotler, 2002: 42).

Tidak dapat dipungkiri seiring berkembangnya jaman, manusia dituntut akan kesibukan yang sangat padat sehingga dalam memenuhi kebutuhan makan manusia lebih suka mencari kepraktisan. Hal ini membuat tren menjamurnya penjual makanan baik warung makan pinggir jalan ataupun restoran yang menuntut para pelaku usaha makanan untuk berlomba mempertahankan para konsumen dengan mempertahankan atau mening-

katkan pelayanan kepada konsumen. Karena semakin meningkatnya persaingan dalam usaha di bidang kuliner, maka perusahaan semakin dituntut untuk dapat menciptakan pemenuhan kebutuhan pelanggan sebaik mungkin agar dapat menghadapi persaingan yang ketat serta mendapatkan keunggulan di antara para pesaing, oleh sebab itu perusahaan harus memberikan pelayanan dan produk barang maupun jasa yang berkualitas kepada pelanggan agar dapat memunculkan kepuasan dalam dalam benak pelanggan.

Salah satu di antaranya adalah Warung Makan Mbah Tandur yang berada di daerah yang cukup strategis yakni di dekat kampus. Berorientasi pasar pada para mahasiswa Warung Makan Mbah Tandur mulai dirintis pada awal tahun dua ribuan dan hingga kini masih memiliki pelanggan di antaranya kalangan mahasiswa, karyawan universitas ataupun warga sekitar Kadipiro Surakarta. Tentu saja hal itu didukung dengan manajemen yang baik. Baik dari segi harga, pemasaran, maupun kualitas. Harga menu mulai dari Rp6.000,00 sampai Rp8.000,00 sudah termasuk lauk dan minum. Menu makanannya juga bermacam macam. Mulai dari soto, pecel sampai nasi sayur ataupun mie instan. Tentunya hal tersebut diimbangi dengan kualitas rasa, pelayanan, kebersihan tempat dan juga tata ruang yang sedemikian rupa dan juga koneksi internet yang tersedia dari salah satu gedung universitas hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi kalangan mahasiswa yang hanya sekedar ingin bersantai ataupun mengerjakan tugas-tugas kuliah mereka. Warung Makan Mbah Tandur buka setiap hari Senin sampai Jumat buka mulai jam 08.00 pagi sampai jam 14.00 hal itu tentunya disesuaikan pada hari efektif di kampus mengingat mahasiswa merupakan pangsa pasar utama Warung Makan Mbah Tandur. Setiap buka tak kurang dari 50 porsi terjual dengan berbagai macam menu yang disediakan. "Kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan yang membandingkan pelayanan yang mereka harapkan

dengan apa yang mereka terima/rasakan" (Zahriar setio 2016: 9).

"Jika pelanggan loyal, mereka akan berkomitmen terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang" (Fandy Tjiptono, 2000: 105). Pelanggan yang loyal lebih banyak menangkap pesan positif dari perusahaan yang bersangkutan. Jika pelanggan yang loyal tersebut aktif, mereka akan menceritakan pesan positif tersebut kepada satu komunitas atau lingkungan sekitar.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. "Loyalitas merupakan komitmen pelanggan terhadap toko, merek ataupun pemasok yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian berulang secara konsisten" (Fandy Tjiptono, 2007: 59).

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan, sampai saat ini masih menjadi perhatian para peneliti. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dyah Ayu Dwi Kusumawati berjudul "Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kualitas Produk sebagai Variabel Mediasi" (Dyah Ayu Dwi Kusumawati ,2015), menyimpulkan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk dan loyalitas pelanggan, sementara kualitas produk memediasi pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil data sekunder yang diperoleh dari pemilik perusahaan mengenai jumlah pendapatan warung makan Mbah Tandur, peneliti mendapatkan data pada periode bulan Mei 2016 mengalami penurunan. Pendapatan pada minggu pertama sebanyak Rp1.955.000,00. Pendapatan minggu kedua sebesar Rp1.824.000,00. Minggu ketiga sebanyak Rp1.802.000,00. Minggu keempat sebesar Rp1.783.000,00.

Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung, dilihat dari segi kualitas pelayanan di tempat usaha, jumlah

pramusaji yang terbatas dapat mempengaruhi pelayanan yang berkualitas serta penilaian pelanggan terhadap perusahaan yang secara tidak langsung akan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Makan Mbah Tandır, untuk menganalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Makan Mbah Tandır, untuk menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Makan Mbah Tandır, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Makan Mbah Tandır di Surakarta yang dimediasi kepuasan pelanggan.

Kerangka pemikiran

Skema kerangka pemikiran seperti gambar 1 berikut:

Variabel independen: Kualitas pelayanan (X)

Variabel mediasi: Kepuasan pelanggan (Y_1)

Variabel Dependen: Loyalitas pelanggan (Y_2)

Hipotesis

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H_2 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

H_3 : Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

H_4 : Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

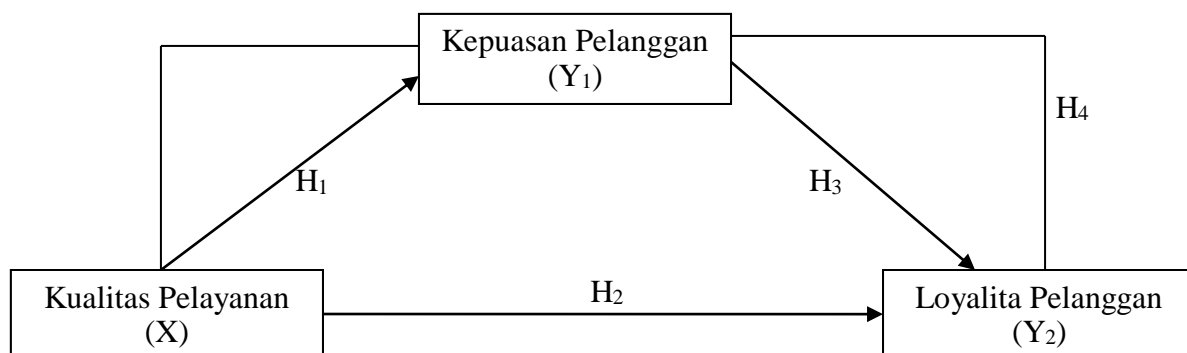
Ruang lingkup penelitian ini adalah manajemen pemasaran dengan objek penelitian adalah Warung Makan Mbah Tandır yang berada di wilayah kelurahan kadipiro Surakarta (Timur kampus Universitas Slamet Riyadi Surakarta). Menggunakan metode survei terhadap pelanggan dengan pertimbangan Warung Makan Mbah Tandır ramai dikunjungi oleh pelanggan dan secara nyata Warung Makan Mbah Tandır berada di daerah yang strategis, selain itu memiliki izin dari pemilik Warung Makan Mbah Tandır Surakarta.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan Warung Makan Mbah Tandır. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dari kalangan Mahasiswa yang diambil dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan data primer.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala *Likert* 5 poin yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1).



Gambar 1: Kerangka Pemikiran

Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik, dilakukan melalui 4 uji yaitu uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.
2. Pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y₂) melalui kepuasan pelanggan (Y₁). Dalam analisis jalur ini ada dua persamaan sebagai berikut (Imam Ghozali, 2005: 223).

$$Y_1 = a + p_1X + e_1 \dots\dots\dots(1)$$

$$Y_2 = a + p_2X + p_3Y_1 + e_2 \dots\dots\dots(2)$$

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah seperti tabel 1 berikut:

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen kualitas pelayanan (X) sebanyak 5 butir instrumen, kepuasan pelanggan (Y₁) 5 butir, dan loyalitas pelanggan (Y₂) sebanyak 5 butir pernyataan melalui uji Korelasi *Pearson* menunjukkan semua butir pernyataan valid, ditunjukkan dengan $p < 0,05$.

Berdasarkan uji reliabilitas instrumen diperoleh hasil bahwa instrumen kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan dinyatakan reliabel (handal) karena menghasilkan *cronbach alpha* (0,706; 0,663; 0,658) diketahui *Cron-bach Alpha* menunjukkan bahwa seluruh instrumen reliabel ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik adalah seperti tabel 2 berikut:

Tabel 1: Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	37
	perempuan	63	63
Total		100	100
Tingkat Semester	1	-	-
	3	37	37
	5	49	49
	7	-	-
	9	14	14
Total		100	100
Menurut Fakultas	Hukum	29	29
	Ekonomi	24	24
	FKIP	19	19
	Teknologi Pangan	16	16
	Pertanian	12	12
Total		100	100
Tingkat Uang Saku Perbulan	≤ Rp600.000,00	23	23
	Rp600.001,00 – Rp800.000,00	19	19
	Rp800.001,00 – Rp1.000.000,00	22	22
	> Rp 1.000.000	36	36
Total		100	100

Sumber: data primer diolah 2016

Tabel 2: Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji Multikolinearitas	Tolerance (0,976) > 0,1 VIF (1,024) < 10	Tidak ada Multikolinearitas
Uji Autokorelasi	p (0,421) > 0,05	Tidak ada Autokorelasi
Uji Heteroskedastisitas	p (X) 0,308 > 0,05 p (Y ₁) 0,182 > 0,05	Tidak ada Heteroskedastisitas
Uji Normalitas	p (0,200) > 0,05	Residual normal

Sumber: data primer diolah 2016

Analisis Jalur

1. Hasil Uji Regresi Model 1

Uji regresi model 1, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh hasil seperti tabel 3 berikut.

Tabel 3: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel Independen	b	β	t _{hitung}	p	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,423	0,408	4,421	0,000	Signifikan

Variabel Dependen: Kepuasan Pelanggan (Y₁)

Sumber: data primer diolah 2016

2. Hasil Uji Regresi Model 2

Uji regresi linear berganda model 2, pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh hasil seperti tabel 4 berikut:

Tabel 4: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Variabel Independen	b	β	t _{hitung}	p	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,364	0,402	4,755	0,000	Signifikan
Kepuasan Pelanggan (Y ₁)	0,333	0,346	4,094	0,000	Signifikan

Variabel Dependen: Loyalitas Pelanggan (Y₂)

Sumber: data primer diolah 2016

Pengujian Hipotesis

1. Uji Hipotesis 1

Hasil uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan seperti pada Tabel 3, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,421 dengan *p value* 0,000 < 0,05 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis 1 yang berbunyi “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Warung Makan Mbah Tandur Surakarta” terbukti kebenarannya.

2. Uji Hipotesis 2

Hasil uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan seperti pada tabel 4, diperoleh nilai t hitung adalah 4,755 dengan *p value* (0,000) < 0,05 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis 2 yang ber-

bunyi “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Makan Mbah Tundur Surakarta” terbukti kebenarannya.

3. Uji Hipotesis 3

Hasil uji t pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan seperti pada Tabel 4, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,094 dengan *p value* (0,000) < 0,05 yang berarti kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian hipotesis 3 yang berbunyi “Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Makan Mbah Tundur Surakarta” terbukti kebenarannya.

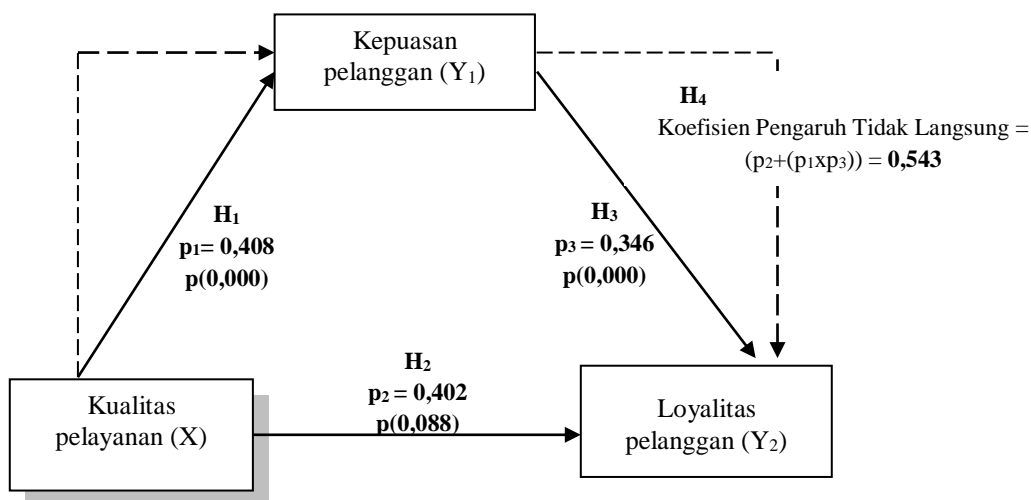
4. Uji Hipotesis 4

$$\begin{array}{l}
 \text{Pengaruh langsung } X \rightarrow Y_2 = p_2 = 0,402 = 0,402 \\
 \text{Pengaruh tidak langsung } X \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = p_1 \times p_3 = 0,408 \times 0,346 = 0,141 \\
 \text{Total pengaruh (korelasi kualitas pelayanan ke loyalitas pelanggan)} = p_2 + (p_1 \times p_3) = 0,54
 \end{array}$$

Uji pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- a. Menghitung koefisien jalur p_1 , p_2 , dan p_3
 - 1) $p_1 = 0,408$
 - 2) $p_2 = 0,402$
 - 3) $p_3 = 0,346$
- b. Menghitung koefisien pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas:
 - 1) Koefisien pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (p_2) yaitu sebesar 0,402
 - 2) Besarnya total pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yaitu:

Hasil perhitungan koefisien jalur p_1 , p_2 , p_3 dan koefisien pengaruh tidak langsung dapat digambarkan sebagai gambar berikut.



Gambar 2: Rangkuman Hasil Uji Koefisien Pengaruh tidak Langsung dan Koefisien Pengaruh Langsung

Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Temuan dari hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Implikasi dari hasil penelitian ini, kepuasan pelanggan warung makan Mbah Tandur di Surakarta dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menjaga dan meningkatkan kesopanan pelayan, kesediaan dalam menyelesaikan masalah, perhatian personal.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Temuan dari hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian mendukung hipotesis 2 yang menyatakan “Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan”. Implikasi dari hasil penelitian ini, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan warung makan Mbah Tandur di Surakarta, akan tetapi sebaiknya manajemen perusahaan tetap memperhatikan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan dapat menjadi faktor pelanggan menjadi loyal akibat dari kepuasan yang diperoleh dari tingkat kualitas pelayanan. Dalam hal ini dapat diukur dari berapa jumlah pelanggan yang kembali dan penambahan pelanggan juga kepuasan terhadap kinerja pihak warung makan Mbah Tandur Surakarta.

c. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Temuan dari hasil penelitian ini bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dyah Ayu Dwi Kusumawati (2015) bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Implikasi hasil pene-

litian ini, bahwa pelanggan warung makan Mbah Tandur di Surakarta semakin loyal, apabila pelanggan memperoleh kepuasan yang semakin tinggi. Untuk mempertahankan dan menggalang loyalitas pelanggan, maka kepuasan pelanggan warung makan Mbah Tandur di Surakarta harus semakin ditingkatkan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan pada lima indikator yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati atau perhatian.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan

Temuan dari hasil penelitian ini bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, artinya loyalitas pelanggan dapat diwujudkan apabila terbentuk kepuasan terlebih dahulu dan kepuasan pelanggan dapat terjadi apabila nilai yang dirasakan pelanggan kualitas pelayanan semakin tinggi. Jika ketahanan pelanggan semakin tinggi, maka loyalitas pelanggan akan semakin mudah diwujudkan. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Dyah Ayu Dwi Kusumawati (2015) bahwa kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Implikasi dari hasil penelitian ini, ketika pelanggan warung makan Mbah Tandur di Surakarta merasakan tingkat pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kepuasan semakin tinggi maka akan lebih mungkin menjadi pelanggan yang loyal. Untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, warung makan Mbah Tandur di Surakarta harus memuaskan harapan pelanggannya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan bagi *customer*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan warung makan Mbah Tandur di Surakarta, dibuktikan dari uji t yang menghasilkan nilai probabilitas (0,000) < 0,05. Dengan demikian hipotesis 1 terbukti kebenarannya (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan warung makan Mbah Tandur di Surakarta, dibuktikan dari uji t yang menghasilkan nilai probabilitas (0,000) < 0,05. Dengan demikian hipotesis 2 terbukti kebenarannya (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan warung makan

Mbah Tandur di Surakarta, dibuktikan dari uji t yang menghasilkan nilai probabilitas (0,000) < 0,05. Dengan demikian hipotesis 3 terbukti kebenarannya (4) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan warung makan Mbah Tandur di Surakarta, dibuktikan dari hasil analisis jalur, di mana koefisien pengaruh tidak langsung (0,543) > koefisien pengaruh langsung (0,402). Dengan demikian hipotesis 4 terbukti kebenarannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dyah Ayu Dwi Kusumawati, 2015, “Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas Pelanggan dengan Kualitas produk Sebagai Variabel Mediasi”, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15 No 2 Juni 2015: 245 – 252.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta.
- _____, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi ke 2, Andi, Yogyakarta
- Imam Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran. Analisis. Perencanaan. Implementasi dan Kontrol Jilid 1* (Alih bahasa Imam Nurmawan) Edisi Ketiga. Prenhallindo. Jakarta.
- Zahriar Setio L, 2016, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Steak di Punggawan Surakarta”, *Skripsi* (tidak dipublikasikan), Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta.