



**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGUNJUNG KOPROS COFFEE
MERJOSARI MALANG**

Diteliti oleh :

Sayuti *

Budi Wahono.**

M. Khoirul ABS***

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Dengan menggunakan variable-variable 1. Daya tanggap, 2.Kehandalan, 3.jaminan, 4.Empati, 5.Bukti langsung. Penelitian ini menggunakan metode survey, dengan menggunakan alat kuisioner sebagai alat pengukur untuk mendapatkan data responden, dimana cara menentukan jumlah responden, menggunakan presentase 10% sampai 20% dari 350 populasi sehingga sampel yang didapatkan 70% responden.

Hasil dari penelitian ini mutu pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepuasan pengunjung, dan dikatakan signifikan, nilai F hitung adalah sebesar 222,331 sedangkan nilai F tabel 2,8432. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikan $F < 5\%$ ($0,000 < 0,005$). Artinya bahwa secara bersama-sama (simultan) kelima variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung atau dengan kata lain $H1_a$ diterima dan $H1_0$ ditolak. Adapun secara parsial juga dikatakan signifikan, nilai T-hitung $> 0,05$. Daya Tanggap sebesar 3,047, Kehandalan sebesar 1,555, Jaminan sebesar 3,191, Empati sebesar 0,801, Bukti Langsung sebesar 1,310.

Kata kunci : Daya tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Langsung



ABSTRACT

This study was conducted to determine the factors that affect the quality of service to the level of visitor satisfaction. By using the variables 1.Potential responsive, 2.Skill, 3.Giuaratee, 4Proutd, 5.reality direct. This study used survey method, using questionnaire as a measuring tool to obtain respondent data, where how to determine the number of respondents, using percentage 10% to 20% of the 350 population so that the sample obtained 70% of respondents.

The result of this research of service quality influence simultaneously and partially to visitor satisfaction level, and it is said significant, F value count is equal to 222,331 while value of F table 2,8432. So $F \text{ count} > F_{\text{table}}$ or significant $F < 5\%$ ($0,000 < 0.005$). This means that together (simultaneously) the five variables affect the visitor's satisfaction or in other words H_{1a} accepted and H_{10} rejected. As for the partial also said to be significant, the value of $T\text{-hitung} > 0,05$. Response of 3.047, Reliability of 1.555, Guarantee of 3.191, Empathy of 0.801, Direct Evidence of 1.310.

Key word : *responsiveness, skill, guarantee, empathy, direct evidence*

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Kota Malang merupakan kota kecil nan sejuk dan indah. Berhawa sejuk sehingga sangat baik untuk tempat tinggal bagi manusia yang ingin mendapatkan kedamaian Kota Malang menjadi tempat belajar untuk menuntut ilmu hal ini tentunya akan berdampak pada banyaknya jumlah mahasiswa yang berada di Kota. Hal ini merupakan peluang bagi sebagian orang untuk membuka usaha Malang, misalnya membuka café atau warung kopi. Karena itu pastilah akan banya bermunculan berbagai café atau warkop dikota malang ini.dengan begitu Besarnya tingkat persaingan antara cafe satu dengan cafe yang lain menuntut fihak pengelola untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumennya. kHal ini juga disadari oleh pengelola dengan cara meningkatkan mutu pelayanan agar pembeli tidak pindah ke tempat yang lain. Pengelola sudah berupaya sekuat tenaga menjaga mutu pelayanan yang diberikan kepada pembeli yaitu dengan selalu memberikan pelayanan yang baik.

Mutu Pelayanan yang diberikan oleh Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, pada dasarnya sebagai tempat makan dan minum dengan memberikan nuansa yang baik untuk para kaum muda, musik-musik yang ditampilkan juga bernuansa anak muda. Pelayanan yang diberikan dimulai dari kedatangan mereka di lokasi cafe, kemudian dilanjutkan di ruang tempat mereka makan dan minum dilayani dengan cepat sehingga mereka tidak menunggu terlalu lama

Dengan kepuasan yang diterimanya, maka pengunjung akan memanfaatkan kembali tempat pelayanan tersebut. Faktor lain yang mungkin menyebabkan meningkatnya jumlah pengunjung baru di Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, terkait dengan dampak krisis ekonomi di berbagai bidang, hal ini juga dirasakan di bidang pengunjung. Akibat dari krisis ekonomi daya beli masyarakat menurun, sehingga mereka tidak bisa mengakses layanan pengunjung yang lebih mahal. Masyarakat tersebut tidak dapat membandingkan tempat layanan pengunjung yang mereka manfaatkan dengan tempat layanan pengunjung yang lain, sehingga mereka akan memanfaatkan kembali tempat layanan pengunjung tersebut.

Maka untuk mengetahui bagaimana layanan yang diberikan oleh Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang terkait dengan kepuasan pengunjung, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Pengunjung di Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang**

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah mutu pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengunjung di Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang ?
2. Apakah mutu pelayanan berpengaruh parsial terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang?

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah mutu pelayanan berpengaruh simultan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah mutu pelayanan berpengaruh parsial terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pengelola Cafe.
Sebagai bahan masukan untuk menentukan langkah-langkah dan strategi berikutnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Kopros coffee merjosari, Kota malang.
2. Bagi Peneliti
 - a. Menambah wawasan peneliti tentang mutu pelayanan kafe khususnya Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.
 - b. Menambah wawasan peneliti tentang tingkat kepuasan pengunjung di Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Fandani (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pengunjung Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Karangmalang Kabupaten Sragen. Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional*, variabel yang diteliti adalah karakteristik pengunjung, kualitas pelayanan.

PELAYANAN PENGUNJUNG

Pelayanan pengunjung yang ditujukan kepada masyarakat harus memiliki berbagai persyaratan pokok, antara lain:

1. Tersedia dan berkesinambungan
2. Dapat diterima dan wajar
3. Mudah dicapai
4. Mudah dijangkau
5. Bermutu

Dimensi mutu yang disebut oleh pemakai jasa pelayanan berbeda dengan penyelenggara pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost pada tahun 1987 (dalam Azwar, 1996) berhasil membuktikan dengan adanya perbedaan tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pemakai jasa pelayanan pengunjung
2. Bagi penyelenggara pelayanan pengunjung

Cara mengatasi masalah tersebut, telah disepakati bahwa pembahasan tentang kepuasan pengunjung yang dikaitkan dengan mutu pelayanan pengunjung mengenal paling tidak dua pembahasan, yaitu :

- a) Pembatasan pada derajat kepuasan pengunjung
- b) Pembatasan pada upaya yang dilakukan.
- c)

KEPUASAN PENGUNJUNG

Kepuasan pengunjung menurut Endang H. (dalam Supardi, 1998) didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu layanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap didalam ingatan pengunjung sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk memanfaatkan kembali tempat layanan pengunjung yang sama. Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi oleh pelanggan terhadap alternative yang telah diambil yang serendah-rendahnya member hasil sama atau lebih tinggi dari harapan. Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman et.al (1991) mengembangkan model yang komprehensif untuk penilaian mutu pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pengunjung dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan. Ada lima indikator mutu atau kualitas pelayanan yaitu:

- a) Ketanggapan (*responsiveness*)
- b) Keandalan (*reliability*)
- c) Kenyamanan (*assurance*)
- d) Perhatian (*emphaty*)
- e) Bukti langsung (*tangibles*)

PERILAKU KONSUMEN

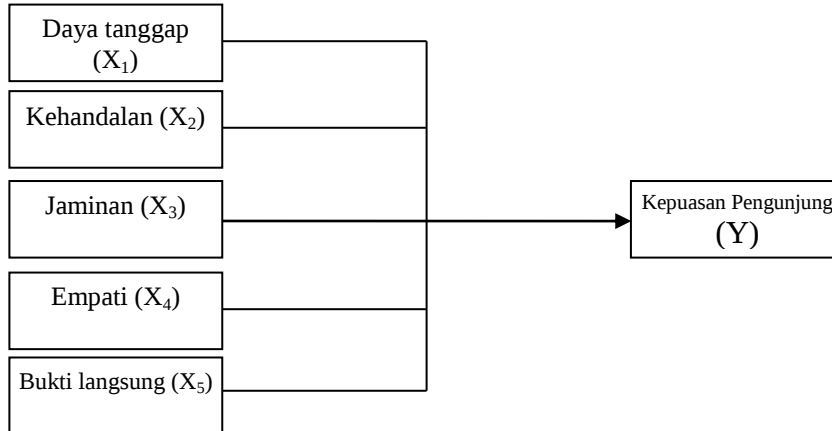
Menurut Engel, perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusul tindakan ini.

KARAKTERISTIK PENGUNJUNG

Karakteristik adalah ciri khusus yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Ciri khusus ini dapat berupa fisik seperti pekerjaan, pemikiran serta pendapatan maupun non fisik seperti pengalaman dan kebutuhan yang beraneka ragam. Seperti Umur, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah keluarga, pendidikan dan pekerjaan serta pendapatan berkaitan dengan kebutuhan pencarian pelayanan pengunjung.

KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan berbagai keterangan di atas untuk mengukur pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dapat disimpulkan dengan kerangka konseptual sebagai berikut.



HIPOTESIS

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan landasan teori maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bahwa variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.
2. Bahwa variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bermaksud untuk memberikan penjelasan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis, sehingga penelitian ini merupakan penelitian penjelasan untuk memberikan penjelasan tersebut melalui permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan yang hendak dicapai dan pengujian hipotesis maka metode yang di digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey.

LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

WAKTU PENELITIAN

Waktu penelitian di rencanakan selama 4 bulan yaitu mulai bulan Maret 2017 sampai dengan bulan Juli tahun 2017.

POPULASI SAMPEL PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Kopros Coffee, Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang dalam kurun waktu penelitian 4 bulan yaitu sebanyak 350 pengunjung

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Arikunto yaitu jika jumlah populasi kurang dari 100 maka diambil semua sebagai sampel dan jika lebih dari 100 maka menggunakan prosentase yaitu antara 10 % sampai dengan 20 %. Berdasarkan rumus tersebut maka besarnya sampel adalah 70 responden

PENGUJIAN HIPOTESIS

Setelah melalui tahap uji asumsi klasik tahap berikutnya adalah menguji variabel secara simultan dan parsial yaitu:

Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada konsep regresi linier adalah pengujian mengenai apakah model regresi yang didapatkan benar-benar dapat diterima. Uji F atau yang disebut dengan uji simultan bertujuan untuk menguji apakah antara variabel-variabel bebas (X) dan terikat (Y) benar-benar terdapat hubungan linier (linier relation). Penjabaran secara hitungan untuk uji simultan ini dapat ditemui pada tabel ANOVA (*Analysis of Variance*). Di dalam tabel ANOVA akan ditemui nilai Statistik – F (F hitung) dimana:

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka diterima H_0 , sedangkan

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ditolak H_0

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas X benar-benar memberikan kontribusi terhadap variabel terikat Y. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah, suatu variabel X masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel terikat Y. Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel daya tangkap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung secara parsial terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Pengambilan keputusan dari uji t ini berdasarkan hasil pengolahan data dengan alat bantu program SPSS yaitu sebagai berikut:

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Pengujian *validitas* dan *reliabilitas* adalah proses pengujian butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuisioner, apakah isi dari butir-butir pernyataan tersebut sudah valid dan reliabel. Pengujian instrumen penelitian ini baik dari segi *validitasnya* maupun *reliabilitasnya* terhadap 70 responden.

UJI VALIDITAS

Pengujian *validitas* pada penelitian ini dengan cara membandingkan korelasi person (r) dengan *level of Signifikan* 5 %, dengan kriteria pengambilan keputusan, jika signifikansi probabilitas $< 0,05$, maka instrumen dikatakan valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas

Sumber: Data primer diolah, 2017

Item	<i>rproduct moment</i>	Sig	Keterangan
Daya Tangkap (X ₁)			
X _{1.1}		0,000	Valid
X _{1.2}		0,000	Valid
X _{1.3}	0,800	0,000	Valid
	0,835		
	0,844		
Kehandalan (X ₂)			
X _{2.1}	0,805	0,000	Valid
X _{2.2}	0,839	0,000	Valid
X _{2.3}	0,865	0,000	Valid
Jaminan (X ₃)			
X _{3.1}	0,801	0,000	Valid
X _{3.2}	0,836	0,000	Valid
X _{3.3}	0,847	0,000	Valid
Empati (X ₄)			
X _{4.1}	0,803	0,000	Valid
X _{4.2}	0,836	0,000	Valid
X _{4.3}	0,841	0,000	Valid
Bukti Langsung (X ₅)			
X _{5.1}	0,806	0,000	Valid
X _{5.2}	0,838	0,000	Valid
X _{5.3}	0,859	0,000	Valid
Kepuasan Pengunjung			
Y1	0,864	0,000	Valid
Y2	0,768	0,000	Valid
Y3	0,777	0,000	Valid
Y4	0,801	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa semua pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam penelitian ini atau dikatakan valid. Dalam hal ini dapat dibuktikan dengan adanya keterangan hasil pengujian tingkat signifikansi atau kolom sig < 0,05.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Dengan demikian *reliabilitas* menunjuk pada tingkat keterhandalan suatu instrument (Arikunto, 2002:154).

Rumus yang digunakan untuk menghitung *reliabilitas* dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *alpha cronbach*. Berdasarkan rumus tersebut, suatu instrument dapat dikatakan handal atau *reliable* apabila memiliki nilai koefisien kehandalan atau alpha lebih dari atau sama dengan 0,6.

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
1.	X ₁	0,764	<i>Reliable</i>
2.	X ₂	0,782	<i>Reliable</i>
3.	X ₃	0,767	<i>Reliable</i>
4.	X ₄	0,770	<i>Reliable</i>
5	X ₅	0,779	<i>Reliable</i>
6	Y	0,812	<i>Reliable</i>

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji *reliabilitas* pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa seluruh item variabel yang digunakan adalah *reliable*, yaitu dimana untuk masing-masing item variabel mempunyai nilai *Alpha Cronbach* untuk X₁ sebesar 0,764, untuk X₂ sebesar 0,782, untuk X₃ sebesar 0,767, untuk X₄ sebesar 0,770, untuk X₅ sebesar 0,779 dan untuk Y sebesar 0,812. Artinya bahwa alat ukur ini mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya

HASIL ANALISIS DATA DAN HASIL UJI KLASIK REGRESI BERGANDA

Uji asumsi klasik digunakan agar model persamaan regresi berganda dapat digunakan dengan baik. Ada beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam menganalisa data.

HASIL UJI ANALISIS REGRESI BERGANDA

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas

adalah mutu pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung, sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Pengunjung.

Adapun hasil analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficient		Standardize d Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
X ₁	3,333	1,666	1,771	3,047	0,000
X ₂	1,522	0,761	0,854	1,555	0,001
X ₃	2,887	1,443	1,548	3,191	0,000
X ₄	1,013	0,507	0,612	0,801	0,000
X ₅	1,497	0,749	0,854	1,310	0,000
(Constant)	2,489				
R					
R Square	0,972				
Adjusted R ²	0,946				
F _{hitung}					
Sig,	0,941				
	222,331				
	0,000				

Sumber: Data primer diolah, 2017

PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan maka dilakukan pengujian dengan uji statistik sebagai berikut:

HASIL UJI F (F-TEST)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independent secara simultan atau serentak terhadap variabel dependen.

Ketentuan dari penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$: H_{1a} diterima, H_{10} ditolak
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$: H_{1a} ditolak, H_{10} diterima

Berdasarkan Tabel 4.16 tersebut dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 222,331 sedangkan nilai F tabel 2,8432. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikan $F < 5\%$ ($0,000 < 0,005$). Artinya bahwa secara bersama-sama (simultan) kelima variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung atau dengan kata lain H_{1a} diterima dan H_{10} ditolak.

UJI T (T-TEST)

Analisis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau per variabel.

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$: H_{2a} ditolak, H_{20} diterima
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$: H_{2a} diterima, H_{20} ditolak

Dari Tabel 4.16 tersebut diatas diketahui bahwa:

- Variabel Daya Tanggap sebesar 3,047. Dilihat dari signifikansi $< 0,05$ yakni sebesar 0,000, maka variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- Variabel Kehandalan sebesar 1,555. Dilihat dari signifikansi $< 0,05$ yakni sebesar 0,000, maka kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
- Variabel Jaminan sebesar 3,191. Dilihat dari signifikansi $< 0,05$ yakni sebesar 0,000, maka variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
- Variabel Empati sebesar 0,801. Dilihat dari signifikansi $< 0,05$ yakni sebesar 0,000, maka variabel Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
- Variabel Bukti Langsung sebesar 1,310. Dilihat dari signifikansi $< 0,05$ yakni sebesar 0,000, maka variabel Bukti Langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dengan demikian dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap (X_1), kehandalan (X_2) jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti langsung (X_5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
2. Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kopros Coffee Summersari Kota Malang.

KETERBATASAN PENELITIAN

1. Penelitian ini hanya dilakukan di salah satu cafe yang ada di Kota Malang yang Konsumennya sangat terbatas sekali.
2. Waktu penelitiannya sangat singkat sehingga data yang dikumpulkan sangat sedikit dan kurang memberikan hasil penelitian yang maksimal.

SARAN

1. Hendaknya pengelola cafe lebih memperhatikan masalah kenyamanan dan keindahan tempat cafe karena dengan memperhatikan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Bagi peneliti berikutnya yang akan mengambil topik penelitian yang sama hendaknya perlu menambah variabel lain dan waktu penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Lolo, Irwinda N.T. “*Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Konsumen Yang Menabung ada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Cabang Makassar Kartini*” dalam <http://unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1687/Skripsi.pdf?sequence=2>, diakses 30 September 2013
- Arikunto, S. 2010. “*Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*”. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arep dan Tanjung . 2003.
Manajemen Motivasi, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta.A.A. Anwar Prabu Manungkara, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Arikunto, Suharsimi.
Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Hadi, Sutrisno.
Metodologi Research Untuk Penelitian Paper, Skripsi, Tesis dan Disertasi, Yogyakarta Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1986
- Santoso, S dan Fandi Tjiptono. 2001. “*Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*”. Jakarta: Elex Media Komputindo
- .Sule, E.T dan Saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Prenada Media
- .Suliyanto, 2010. *Studi Kelayakan Bisnis: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta . Andi Offset
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*
Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek media
- Komposindo, 2002 Kasmir, *Manajemen Perbankan*
. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003 -----
-
- Minor, Michael. *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2002
- Sukma, Yoli. 2013.
Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Kecukupan Modal dan Risiko Kredit terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2009-2011. Jurnal Ilmiah. Dipublikasikan. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

*)Sayuti Alumni Fakultas Ekonomi Unisma

**)Budi Wahono, Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Unisma

**)M.Khoirul ABS Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Unisma