

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NINJA XPRESS DI KOTA SAMARINDA

Arie Purnama Sanjaya ¹, Elfreda Aplonia Lau ², Akhmad.Ai.Aidhi³
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : sanjayaarie546@gmail.com

Keywords :

Service Quality, Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy, Customer Satisfaction.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality which includes physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on Ninja Xpress customer satisfaction in Samarinda City. The theoretical basis used in this study includes service quality to customer satisfaction.

The results of this study show that 1) Tangibles has a significant positive effect on consumer satisfaction which shows that the better the physical evidence displayed, the stronger it is to increase consumer satisfaction Ninja Xpress in the city of Samarinda. 2) Reliability has a significant negative effect on consumer satisfaction which shows that the higher the reliability provided, the lower the level of consumer satisfaction. 3) Assurance has a positive effect that is not significant which shows that the better the assurance provided may not necessarily increase customer satisfaction. 4) Responsiveness has a significant positive effect which shows that the better the responsiveness provided, the more it increases Ninja Xpress customer satisfaction. 5) Empathy has a significant positive effect on consumer satisfaction which shows that the better the empathy given to consumers, the more it increases Ninja Xpress customer satisfaction. 6) Service Quality variables including Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy simultaneously have a significant effect on Ninja Xpress customer satisfaction in Samarinda City. This shows that the better the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, the more increased the customer satisfaction of Ninja Xpress in Samarinda City.

PENDAHULUAN

Era globalisasi kebutuhan jasa pengiriman saat ini mengalami peningkatan yang cukup pesat dikarenakan semakin berkembangnya toko bisnis online atau *e-commerce* yang menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang.

Keperluan seseorang semakin meningkat di era yang saat ini semakin maju dalam aktivitas sehari-hari pada umumnya masyarakat melakukan secara online. Masyarakat pada zaman sekarang banyak menggunakan transaksi jual beli online untuk memenuhi kebutuhannya. Banyaknya pengiriman dokumen-dokumen dan penjualan secara online menyebabkan tingginya frekuensi pengiriman yang disediakan oleh perusahaan.

Kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak perusahaan jasa pengiriman yang terus berkembang dan berlomba-lomba merebut pasar, salah satunya adalah Ninja Xpress.

Ninja Express saat ini hadir sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi pengiriman barang berbasis online dikota Samarinda, Ninja Xpress sendiri melayani pengiriman barang hingga keseluruhan wilayah Samarinda, bukan hanya itu saja pihak Ninja Xpress sendiri menyediakan layanan penjemputan barang dan mengantarkannya.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang logistik Ninja Xpress tentunya harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas maka konsumen tetap serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa ditempat yang sama. Kondisi ini akan berdampak positif bagi performa bisnis perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan mutu dan keunggulan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atas penggunaan produk/jasa, kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Menurut Kasmir (2017:47), “Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan”.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk dengan apa yang diharapkan konsumen. Menurut Suryati (2015:93) “Kepuasan Pelanggan adalah merupakan tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress dikota Samarinda.

METODE

Jangkauan Penelitian

Penelitian ini memerlukan batasan-batasan untuk menghindari meluasnya pembahasan masalah dengan tujuan untuk memudahkan dan memperjelas pembahasan hasil penelitian. Penelitian ini dibatasi dengan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini juga dibatasi waktu penelitian dimana penelitian ini dilaksanakan pada tanggal bulan Agustus tahun 2023.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik dibawah ini :

Penelitian Lapangan (*Field Research*) : Teknik pengumpulan data yang diperlukan sebagai bahan penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung sehingga data yang diperoleh adalah berdasarkan keadaan dilapangan sesungguhnya. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Wawancara, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada kepala pimpinan ninja xpress terkait data penelitian. Kuesioner, kuesioner yang disebarakan secara online kepada masyarakat dikota Samarinda yang dijadikan subjek penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini berupa ceklis (*check-list*) atau daftar centang dengan skala *likert*, skala *likert* dapat memberikan alterbatif jawaban dari soal instrumen dengan gradiasi dari sangat positif sampai sangat negatif, pertimbangan pemilihan pengukuran ini karna memudahkan responden untuk memilih jawaban.

Penelitian Kepustakaan (*Libary Research*) : Penulis mengumpulkan data-data seperti gambaran umum perusahaan, visi misi, struktur organisasi dan deskripsi tugas.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ninja xpress yang pernah menggunakan jasanya. Populasi dalam penelitian ini termasuk dalam kategori populasi yang tidak diketahui.

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:13-14) perhitungan sampel dengan pendekatan rumus lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti. Dalam menghitung jumlah populasi dengan menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan = 1,96

p = Maksimal estimasi

d = Sampling error = 10 %

Dengan menggunakan rumus sampel diatas maka jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50 % dan tingkat kesalahan 10 % yaitu :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus diatas, peneliti mengambil jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini yang berjumlah 96 responden.

Alat Analisis

Uji Instrumen

Uji Validitas : Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

Uji Reliabilitas : Menurut Misbahuddin (2013:298) Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi, reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas : “Menurut Ghozali (2018:161) “Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *independen* maupun *dependen* mempunyai distribusi normal dan baik”.

Uji Multikolinearitas : “Menurut Ghozali (2016:103) “Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model-model regresi ditemukan adanya koreksi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel *independent*”.

Uji Heterokedasitas : “Menurut Ghozali (2018:137) : Uji Heterokedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”.

Uji Autokorelasi : “Menurut Priyatno (2017:123) “Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi”.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2016:192)” analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen”.

Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Variabel tangible (X1), reliability (X2), assurance (X3), responsiveness (X4), empathy (X5), dan kepuasan konsumen (Y). sehingga persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X1 = Bukti Langsung

X2 = Keandalan

X3 = Asuransi

X4 = Daya Tanggap

X5 = Empati

a = Konstanta

b = Koefisien masing-masing Variabel

e = Error

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka dilakukan dengan uji T, uji F, dan Koefisien determinasi.

1. Uji t

Menurut Ghozali (2018:98) uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan kriteria apabila nilai signifikansi <0,05 maka hipotesis diterima dan apabila nilai signifikansi >0,05 maka hipotesis ditolak.

2. Uji f

Menurut Ghazali (2018:98) Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian menggunakan signifikansi 0,05, jika nilai signifikansi <0,05 artinya model penelitian layak digunakan dan jika nilai signifikansi >0,05 artinya model penelitian tidak layak digunakan.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghazali (2018:97) Koefisien determinasi (adjusted R²) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol sampai satu (0 < R² < 1). Nilai *adjusted* R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Berdasarkan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1 : Hasil Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.213	.340		-.627	.532
	Bukti_Fisik	.273	.097	.235	2.809	.006
	Keandalan	-.316	.107	-.296	-2.966	.004
	Jaminan	.117	.109	.112	1.080	.283
	Daya_Tanggap	.471	.106	.419	4.447	.000
	Empati	.492	.118	.426	4.175	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = -0,213 + 0,273X_1 + (-0,316X_2) + 0,117X_3 + 0,471X_4 + 0,492X_5 + e$$

$$Y = -0,213 + 0,273X_1 - 0,316X_2 + 0,117X_3 + 0,471X_4 + 0,492X_5 + e$$

$$\alpha = -0,213$$

$$X_1 \text{ Bukti Fisik} = 0,273$$

$$X_2 \text{ Keandalan} = -0,316$$

$$X_3 \text{ Jaminan} = 0,117$$

X4 Daya Tanggap = 0,471
 X5 Empati = 0,492
 b1, b2, b3, b4, b5 = Koefisien masing – masing dari nilai variabel
 e = Error

2. Uji t (parsial)

Tabel 2 : Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
		Beta				
1	(Constant)	-.213	.340		-.627	.532
	Bukti_Fisik	.273	.097	.235	2.809	.006
	Keandalan	-.316	.107	-.296	-2.966	.004
	Jaminan	.117	.109	.112	1.080	.283
	Daya_Tanggap	.471	.106	.419	4.447	.000
	Empati	.492	.118	.426	4.175	.000

a. Dependent Variable: mean_y

(Sumber : Diolah Peneliti 2023)

Berdasarkan tabel 2 maka dapat dijabarkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress di Kota Samarinda menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 0,05 sebagai berikut :

1. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X_1) t_{hitung} 2,809 lebih besar dari pada t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik X_1 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.
2. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel keandalan (X_2) t_{hitung} - 2,966 lebih kecil dari pada t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan X_2 berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.
3. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X_3) t_{hitung} 1,080 lebih kecil dari pada t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan X_3 memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.
4. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X_4) t_{hitung} 4,447 lebih besar dari pada t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap X_4 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.
5. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Empati (X_5) t_{hitung} 4,175 lebih besar dari pada t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Empati X_5 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.

3. Uji f (simultan)

Tabel 3 : Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.918	5	8.184	29.773	.000 ^b
	Residual	24.738	90	.275		
	Total	65.656	95			

a. Dependent Variable: mean_y

b. Predictors: (Constant), mean_x5, mean_x1, mean_x4, mean_x2, mean_x3

(Sumber : Diolah Peneliti 2023)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan nilai fhitung 29,773 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini menyebutkan terdapat pengaruh positif dan signifikansi secara bersama-sama pada variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X3), Daya Tanggap (X4), Empati (X5) terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress (Y).

4. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4 : Hasil Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.602	.524

a. Predictors: (Constant), mean_x5, mean_x1, mean_x4, mean_x2, mean_x3

(Sumber : Diolah Peneliti 2023)

Berdasarkan tabel 4 diatas, dapat diperoleh nilai R sebesar 0,789 yang berarti terjadi hubungan yang kuat antar Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati terhadap keputusan penggunaan jasa karena nilai mendekati 1. Kemudian didapatkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,623 yang artinya 62,3% proporsi perubahan variabel keputusan penggunaan jasa ditentukan oleh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Jaminan, Daya Tanggap dan Empati. Sedangkan 37,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Ninja Xpress di Kota Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik X1 berdasarkan tabel 2 Uji statistik T parsial mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 2,809 lebih besar dari t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik X1 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.

2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen Ninja Xpress di Kota Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Keandalan X2 berdasarkan tabel 2 Uji statistik T parsial mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar -2,996 lebih kecil dari t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan X2 berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.

3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Ninja Xpress di Kota Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Jaminan X3 berdasarkan tabel 2 Uji statistik T parsial mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 1,080 lebih kecil dari t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan X3 berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.

4. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Ninja Xpress di Kota Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap X4 berdasarkan tabel 2 Uji statistik T parsial mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 4,447 lebih besar dari t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap X4 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.

5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen Ninja Xpress di Kota Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Empati X5 berdasarkan tabel 2 Uji statistik T parsial mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 4,175 lebih besar dari t_{tabel} 1,98698 dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati X5 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Y.

6. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Ninja Xpress di Kota Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, dan Empati berdasarkan tabel 3 menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 29,773 dengan nilai signifikansi 0,000 tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa Tanggap, dan Empati berpengaruh positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress di kota Samarinda.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress di kota Samarinda, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

- a. Bukti Fisik yang ditampilkan kepada konsumen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress di kota Samarinda.
- b. Keandalan yang diberikan kepada konsumen memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress di kota Samarinda.
- c. Jaminan yang diberikan kepada konsumen memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress di kota Samarinda. Dengan demikian bukan berarti Jaminan tidak memiliki sama sekali pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- d. Daya Tanggap yang diberikan kepada konsumen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress di kota Samarinda.
- e. Empati yang diberikan kepada konsumen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Ninja Xpress di kota Samarinda.
- f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati yang diberikan kepada konsumen memiliki pengaruh positif signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Ninja Xpress di kota Samarinda.

Artinya, jika variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama - sama meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat.

2. Saran

Sehubung dengan simpulan maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan, berdasarkan hasil penelitian variabel yang tidak signifikan yaitu Jaminan disarankan agar sistem Jaminan seperti Karyawan Ninja Xpress memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami Hal ini dikarenakan bila terus ditingkatkan faktor Jaminan layanan jasa tersebut, dipastikan tingkat kepuasan konsumen dapat meningkat sangat baik.
- b. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel independen lain yang belum diangkat dalam penelitian ini.

REFERENCES

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Degan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- _____.2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kasmir. 2017. *Customer service excellent :Teori dan Praktik*. Pt Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Misbahuddin, Hasan Iqbal. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Edisi ke 2, Cetakan 2. Jakarta : Bumi Aksara.
- Priyatno. (2017). *Konseling Profesional Yang Berhasil; Layanan dan Kegiatan Pendukung*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- _____.(2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suryati, Lili .2015. *Manajemen Pemasaran, Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Slamet, Riyanto, and Hatmawan Aglis Andhita. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono Fandy.2017. *Pemasaran Jasa, Penerbit Banyumedia Publishing, Jawa Timur*.

