

## **Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Yogyakarta (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta-Jakarta PT. KAI Daop VI Yogyakarta)**

**Enggar Zustanto**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Studi Ekonomi Modern Surakarta

Email: [enggars.ez56@gmail.com](mailto:enggars.ez56@gmail.com)

### **Abstrak**

*Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 penumpang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang KA Senja Utama. Ada Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama. Ada pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang KA Senja Utama. Terdapat pengaruh simultan atau bersama-sama pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket dan Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0,849. Artinya 84,9% variabel terikat yaitu Kepuasan Penumpang KA Senja Utama sangat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket dan sisanya 15,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.*

**Keyword:** *Pelayanan, Fasilitas, Harga tiket, Kepuasan penumpang*

### **PENDAHULUAN**

Kehadiran Kereta Api di Indonesia sudah sangat lama, yaitu dibangun sejak tahun 1864 pada masa Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. LAJ Baron Sloet Van den Beele, dan mulai dibuka untuk angkutan umum sejak tahun 1867. Sejak tahun 2020, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki karyawan sebanyak 27.661 orang yang dipersiapkan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan kereta api di Jawa dan Sumatera. (PT.KAI). Sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah, PT KAI saat ini berkembang sangat pesat dan dikelola dengan sangat profesional. Daerah Operasi VI Yogyakarta atau disingkat dengan Daop 6 Yogyakarta atau Daop VI YOG merupakan salah satu daerah operasi perkeretaapian

Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI dipimpin oleh Executive Vice President (EVP) yang bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Daerah Operasi VI Yogyakarta membawahi tiga stasiun besar, yaitu Stasiun Yogyakarta, Lempuyangan, Purworejo. Kepuasan konsumen dalam hal ini adalah kepuasan penumpang, merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran. Sehingga suatu program pemasaran yang baik harus dapat mendorong peningkatan perilaku konsumen dan keputusan membelinya terhadap produk barang ataupun jasa.

Didasarkan pada layanan jasa yang dinikmati oleh penumpang yang tidak hanya dirasakan selama perjalanan di dalam kereta api, tetapi juga dirasakan perusahaan untuk

dapat memenuhi harapan konsumen nya (Abdullah dan Tantri, 2019). Sebagai perusahaan layanan publik, PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Yogyakarta memiliki tanggungjawab melayani kebutuhan transportasi seluruh lapisan masyarakat. Selain pelayanan yang memadahi, fasilitas yang diberikan PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta sudah cukup lengkap, mulai dari adanya tempat ibadah, toilet yang bersih, layanan kesehatan maupun ruang tunggu yang nyaman. Dari fasilitas yang diberikan, sebaiknya untuk layanan wi-fi lebih baik tidak di password, sehingga penumpang yang kehabisan kuota internet bisa mengakses lebih mudah dan gampang. Selain itu, pintu keluar yang terkesan memutar lebih jauh membuat para penumpang yang turun dari kereta merasa jauh dan melelahkan. Sebagai masukan bagi pengelola PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta agar lebih ditingkatkan lagi fasilitas yang ada, seperti ruang tunggu yang nyaman dengan diberikan AC. Laindarpada itu, harga tiket yang diberikan penumpang kadang sedikit mahal, khususnya di hari libur. Menjadi prioritas utama dalam memenuhi kepuasan penumpang Kereta Api Indonesia.

System yang sudah baik menjadikan penumpang merasa aman dan nyaman dalam menggunakan moda transportasi kereta api. Adanya polisi perhubungan, yang setiap gerbong kereta selalu diawasi dan adanya CTTV didalam kereta membuat penumpang lebih merasa aman dan tenang dalam menaruh barang-barang yang ada di cabin

kereta. Dari latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Yogyakarta (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Jurusan Yogyakarta-Jakarta PT. KAI Daop VI Yogyakarta).

## **METODE**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Senja Utama Yogyakarta. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang. Dengan teknik pengumpulan data kuesioner.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas**

Untuk mengetahui hasil dari perhitungan uji validitas, maka dapat diuraikan per variabel penelitian sebagai berikut:

#### **a. Variabel Pelayanan**

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Pelayanan

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Signifikan | Keputusan |
|------------|----------|---------|------------|-----------|
| X1.1       | 0,502    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X1.2       | 0,215    | 0,1966  | 0,032      | Valid     |
| X1.3       | 0,447    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X1.4       | 0,782    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X1.5       | 0,731    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |

### b. Variabel Fasilitas

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel Fasilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Fasilitas

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Signifikan | Keputusan |
|------------|----------|---------|------------|-----------|
| X2.1       | 0,397    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X2.2       | 0,416    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X2.3       | 0,328    | 0,1966  | 0,001      | Valid     |
| X2.4       | 0,672    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X2.5       | 0,538    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |

### c. Variabel Harga Tiket

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel Harga Tiket dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harga Tiket

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Signifikan | Keputusan |
|------------|----------|---------|------------|-----------|
| X3.1       | 0,339    | 0,1966  | 0,001      | Valid     |
| X3.2       | 0,495    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X3.3       | 0,509    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X3.4       | 0,813    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X3.5       | 0,601    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |

### d. Variabel

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Signifikan | Keputusan |
|------------|----------|---------|------------|-----------|
| X4.1       | 0,284    | 0,1966  | 0,004      | Valid     |
| X4.2       | 0,528    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X4.3       | 0,871    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X4.4       | 0,693    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| X4.5       | 0,501    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |

### e. Variabel Kepuasan Penumpang KA Senja Utama

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel Kepuasan Penumpang KA Senja Utama dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang KA Senja Utama

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Signifikan | Keputusan |
|------------|----------|---------|------------|-----------|
| Y.1        | 0,299    | 0,1966  | 0,003      | Valid     |
| Y.2        | 0,662    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| Y.3        | 0,370    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| Y.4        | 0,605    | 0,1966  | 0,000      | Valid     |
| Y.5        | 0,239    | 0,1966  | 0,017      | Valid     |

### Uji Reliabilitas

Tabel 6. Reliabilitas

| No | Variabel                          | Cronbach's Alpha | Alpha | Kesimpulan |
|----|-----------------------------------|------------------|-------|------------|
| 1  | Pelayanan                         | 0,653            | 0,6   | Reliable   |
| 2  | Fasilitas                         | 0,610            | 0,6   | Reliable   |
| 3  | Harga Tiket                       | 0,685            | 0,6   | Reliable   |
| 6  | Kepuasan Penumpang KA Senja Utama | 0,742            | 0,6   | Reliable   |

### Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Di dalam analisis regresi linier berganda disini yang menjadi variabel independennya adalah Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket sedangkan untuk variabel dependennya adalah Kepuasan Penumpang KA Senja Utama.

Dari hasil kuesioner yang diperoleh dari responden, maka disini penulis mengolah data dengan menggunakan program SPSS. Adapun hasil kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,404 + 0,324 X_1 + 0,547 X_2 + 0,104 X_3$$

Dari hasil persamaan tersebut, dapat dijabarkan sebagai berikut:

a = 0,404, artinya apabila Pelayanan , Fasilitas , Harga Tiket dianggap konstan, maka Kepuasan Penumpang KA Senja Utama menurun sebesar 0,404

b1 = 0,324, artinya apabila Pelayanan bertambah 1 satuan, dan variabel Fasilitas , Harga Tiket dianggap konstan, maka Kepuasan Penumpang KA Senja Utama meningkat sebesar 0,324

b2 = 0,547, artinya apabila variabel Fasilitas bertambah 1 satuan, dan variabel Pelayanan , Harga Tiket dianggap konstan, maka Kepuasan Penumpang KA Senja Utama meningkat sebesar 0,547

b3 = 0,104, artinya apabila variabel Harga Tiket bertambah 1 satuan, dan variabel Pelayanan, Fasilitas dianggap konstan, maka Kepuasan Penumpang KA Senja Utama meningkat sebesar 0,104

Dengan demikian Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket sedangkan untuk variabel dependennya adalah Kepuasan Penumpang KA Senja Utama. untuk

perhitungannya dapat dilihat pada lampiran Correlation di bawah ini :

Tabel 7. Tabel Hasil Regresi

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant) | ,404                        | ,810       |                           | ,499   | ,619 |
| Pelayanan    | ,324                        | ,036       | ,431                      | 9,095  | ,000 |
| Fasilitas    | ,547                        | ,042       | ,610                      | 13,016 | ,000 |
| Harga Tiket  | ,104                        | ,030       | ,152                      | 3,508  | ,001 |

Tingkat signifikan variabel Pelayanan sebesar 0,000, Fasilitas sebesar 0,000, Harga Tiket sebesar 0,001, sebesar 0,000. Untuk tingkat signifikan dari variabel-variabel tersebut besarnya kurang dari 0,005, berarti Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama .

#### b. Analisis Uji-t

Hasil dengan olah data SPSS diperoleh nilai t-hitung sebagai berikut:

Tabel 8. Nilai t-hitung

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant) | ,404                        | ,810       |                           | ,499   | ,619 |
| Pelayanan    | ,324                        | ,036       | ,431                      | 9,095  | ,000 |
| Fasilitas    | ,547                        | ,042       | ,610                      | 13,016 | ,000 |
| Harga Tiket  | ,104                        | ,030       | ,152                      | 3,508  | ,001 |

Uji t yang berkaitan dengan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama diperoleh t hitung 9,095 > t tabel = 1,980 maka Ho ditolak, dan nilai signifikan 0,000 berarti ada pengaruh yang signifikan antara Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama .

Uji t yang berkaitan dengan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama diperoleh t hitung 13,016 > t tabel

1,980 dan nilai signifikan 0,000 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama .

Uji t yang berkaitan dengan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama diperoleh t hitung  $3,508 > t$  tabel 1,980 dan nilai signifikan 0,001 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama .

### c. Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independent yang berupa Pelayanan , Fasilitas , Harga Tiket pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama .Hasil SPSS untuk F hitung dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Nilai F-hitung

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 316,948        | 3  | 105,649     | 149,037 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 68,052         | 96 | ,709        |         |                   |
|       | Total      | 385,000        | 99 |             |         |                   |

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program komputer SPSS, maka diperoleh hasil F hitung  $149,037 > F$ -tabel 2,311 maka faktor independent Pelayanan , Fasilitas , Harga Tiket , ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama.

### d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisa ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang

diberikan variabel independen Pelayanan , Fasilitas , Harga Tiket, ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama yang ditunjukkan dengan prosentase.

Setelah data diolah dengan menggunakan program SPSS, maka dapat diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0,818. Artinya bahwa 81,8% variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang KA Senja Utama sangat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket dan sisanya 18,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti antara lain kualitas, banyaknya warna dan ukuran dan lain-lain.Berikut hasil olah data SPSS untuk koefisien determinasi:

Tabel 10. Nilai R Square

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | ,907 <sup>a</sup> | ,823     | ,818              | ,842                       | 1,661         |

### Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama

Dari hasil olah data SPSS diperoleh nilai t hitung  $9,095 > t$  tabel = 1,980 maka  $H_0$  ditolak, dan nilai signifikan 0,000 berarti ada pengaruh yang signifikan antara Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama. Jadi hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama terbukti kebenarannya.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Rokhimatul (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif

terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.655 dengan menggunakan  $\alpha$  sebesar 0.05 dengan nilai signifikansi 0.000. sehingga variabel independen kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Kereta Api Kutojaya Utara Kelas Ekonomi.

#### **Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama.**

Dari hasil olah data SPSS diperoleh nilai  $t$  hitung 13,016 >  $t$  tabel 1,980 dan nilai signifikan 0,000 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama. Jadi hipotesis yang berbunyi terdapat Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama terbukti kebenarannya.

Hal ini berbeda dengan penelitian Endang (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro.

#### **Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama.**

Hasil olah data SPSS diperoleh nilai  $t$  hitung 3,508 >  $t$  tabel 1,980 dan nilai signifikan 0,001 maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama. jadi hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama terbukti kebenarannya.

Hal ini sesuai dengan penelitian Fadhil (2019) yang menghasilkan

penelitiannya Harga berpengaruh terhadap kepuasan Penumpang Kereta Api Logawa Daop 5 Purwokerto.

Secara Simultan atau bersama sama pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program komputer SPSS, maka diperoleh hasil  $F$  hitung 149,037, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama. Jadi hipotesis yang berbunyi Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian tersebut didukung penelitian Sulastri (2016) yang mehtakan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto.

#### **Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar sebesar 0,818.**

Artinya bahwa 81,8% variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang KA Senja Utama sangat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Pelayanan , Fasilitas , Harga Tiket dan sisanya 18,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti antara lain kualitas, banyaknya warna dan ukuran dan lain-lain.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama
2. Terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama.
3. Terdapat pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama
4. Terdapat pengaruh secara simultan atau bersama sama pengaruh Pelayanan , Fasilitas , Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama .
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0,849. Artinya bahwa 84,9% variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang KA Senja Utama sangat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Pelayanan , Fasilitas , Harga Tiket dan sisanya 15,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kelacaran dalam melakukan penelitian dan menyusun artikel ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, M. P. (2007). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Cetakan Kedua. PT. Raja Grafindo Persada.
- Chaudhuri, A. & Holbrook, M. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance. The role of brand

- loyalty. *Journal of Marketing*, Vol. 37, No. 11
- Dharmmesta, B.S., dan Handoko, T.H., (2012). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. BPF.B.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kismono, Gugup. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Edisi 1. Salemba Empat.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jilid I. edisi ke 13. Erlangga.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 2. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Alih Bahasa: Bob sabran. Erlangga.
- Miranda, Sandra dkk. (2017). *Perceived Service Quality and Customer Satisfaction: A Fuzzy set QCA Approach in The Railway Sector*. *Journal of Business Research*.
- Nursya'bani Purnama. (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Edisi Pertama. Ekonisia.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. (1998) *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1.
- Schiffman dan Kanuk. (2008). *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Indeks.
- Stanton, William J. (1998). *Prinsip Pemasaran*. Edisi ketujuh, Jilid 1. Erlangga. .
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Susanto, Fajar Agus dkk. (2014). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Progresif Manajemen Bisnis. Vol. 1, No. 1.
- Ssyafira dan Andik. (2012). “Persepsi Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen”. Jurnal Psikologi Indonesia, Vol 1, No. 2. Hal 122-129.
- Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Penerbit Andi.
- Wijaya, B. S. (2013). ‘Dimensions of brand image: aconceptual review from the perspective of brandcommunication’. European journal of business andmanagement. 5 (31).
- Woro dan Naili Farida. (2013). “Pengaruh Nilai Pelanggandan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PadaPelanggan Bus Efisiensi”. Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 2 Nomor 1.
- Yee F, & Sidek, Y. (2008). Influence of brand loyalty onconsumer sportswear. International journal of economicand bussines. Vol 2, No2