Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)
ISSN: 2337-6708 Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IKAN BAKAR CIANJUR PADA CABANG MAYJEND SUNGKONO SURABAYA

Nuriyanti Fajrin
Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya
Email: nuriyantifajrin@gmail.com

Drs. Muhammad Edwar, M.Si
Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Ikan Bakar Cianjur Cabang Mayjend Sungkono Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sample menggunakan teknik nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survei melalui angket. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 91 responden. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Ikan Bakar Cianjur Cabang Mayjend Sungkono Surabaya. Berdasar hasil uji t, diketahui bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian dan harga (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Dengan menggunakan uji F, diketahui bahwa Variabel kualitas layanan (X1) dan harga (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian.
Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian

Abstract

The purpose of this research is to know and analyze the influence of the quality of services and price of the decision the purchase by grilled fish cianjur the branch Mayjend sungkono surabaya. This research used a quantitative approach .In terms of the data research approach used is the quantitative approach descriptive. The sample techniques used technique nonprobability sampling by approach purposive sampling. Data were collected by using the method through the survey survey.The sample used as many as 91 respondents. This research in a linear regression multiple analysis. The analysis data shows that the quality of services and price influences purchase decision on fish fuel cianjur branches mayjend sungkono surabaya. Based on test t , known that the quality of services (x1) it has some positive effects of the decision to buy and prices (x2) it has some positive effects of the decision purchase And of prices (x2) have had a positive impact of the decision the purchase .By using the f , known that the variable the quality of services (x1 and of prices (x2) together influential of the decision the purchase.
Keyword: Quality Of Service , Price , The Purchase.

UNESA Universitas Negeri Surabaya

PENDAHULUAN

Kualitas layanan merupakan suatu usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan yang diharapkan konsumen tersebut. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa. Perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen karena perusahaan menganggap konsumen sebagai raja. Layanan dibutuhkan karena konsumen datang ke tempat makan bukan hanya ingin sekedar makan, tenatpi juga menikmati layanan yang diberikan. Ikan Bakar Cianjur yang merupakan tempat makan di Surabaya yang berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan akan makanan dan minuman yang semakin bervariasi. Ikan Bakar Cianjur telah melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan kualitas layanan. Berbagai upaya telah dilakukan pihak rumah makan agar dapat memperoleh kedudukan yang kuat di pasaran dan bisa menarik pelanggan sebanyak mungkin. Ikan Bakar Cianjur berasal dari kota Cianjur – Jawa Barat yang berdiri pada tahun 1989, Ikan Bakar Cianjur alias IBC, memperkenalkan khas Sunda kepada masyarakat Indonesia untuk pertama kalinya.

Saat ini Ikan bakar cianjur memiliki 19 cabang yang tersebar di kota besar di Indonesia. Sedangkan Ikan Bakar Cianjur yang berada di Surabaya ada lima yaitu berada di Jl. Jemursari, Jl. Mayjend Sungkono, Jl. Manyar Kertoarjo, dan Jl. Sulawesi. Ikan Bakar Cianjur yang berada di Jl. Mayjend Sungkono merupakan cabang Ikan Bakar Cianjur pertama yang ada di wilayah Surabaya yang mana saat jam makan siang selalu ramai pengunjung.

Daya tanggap menjadi elemen yang penting pada kualitas layanan di Ikan Bakar Cianjur. Salah satu bentuk daya tanggap yang dilakukan Ikan Bakar Cianjur seperti pada saat konsumen datang, petugas langsung membukakan pintu dan menyapa konsumen serta langsung mengarahkan konsumen pada meja makan yang kosong sesuai dengan rombongan yang datang, kemudian pelayan langsung memberikan daftar menu dan mempersilahkan konsumen untuk melihat-lihat daftar menu kemudian karyawan mencatat menu apa saja yang dipesan konsumen.

Kompetensi pada Ikan Bakar Cianjur diwujudkan pada karyawan di Ikan Bakar Cianjur memiliki kompetensi khusus, keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan kepada konsumen misalnya seperti petugas yang melayani konsumen posisinya berjaga di bagian depan untuk menyambut kedatangan konsumen dan untuk menangani segala kebutuhan konsumen.

Komunikasi pada Pramusaji di ikan bakar cianjur berupa kemampuan pramusaji saat berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi kepada pelanggan dan juga mau mendengarkan saran dan keluhan pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dalam memberikan informasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan juga menangani keluhan pelanggan dengan baik.

Kualitas layanan dan harga sangat berhubungan dengan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian .Usaha perusahaan dalam memasarkan hasil produksinya, tak bisa lepas dari kualitas layanan yang diberikan serta harga yang ditetapkan

Harg berperan penting untuk mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Harga tidak lepas dari proses jual beli jasa. Dengan adanya harga konsumen akan menentukan membeli atau tidak. Nilai ditentukan oleh perusahaan untuk mendapatkan laba dengan banyak pertimbangan. Tingkatan harga merupakan penetapan harga yang bervariasi pada semua jenis menu, dari harga yang terendah sampai harga yang tertinggi seperti harga menu perseorangan dan harga menu paket rombongan.

Pengurangan Harga merupakan istilah yang sama seperti diskon, pengurangan harga dilakukan oleh Ikan Bakar Cianjur pada perayaan tertentu seperti pada hari ulang tahun Ikan Bakar Cianjur. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator harga yang sesuai dengan Ikan Bakar Cianjur diantaranya fleksibilitas harga, diskon, tingkatan harga, pengurangan harga.

Keputusan pembelian merupakan suatu tahapan proses pengambilan pilihan alternatif dalam memilih tempat makan sesuai keinginan dan selera konsumen. Pada hal ini konsumen akan melakukan keputusan pembelian dengan pertimbangan dengan berbagai faktor seperti pilihan produk, pelayanan yang baik dan metode pembayaran. Pertimbangan tersebut menyesuaikan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Rumusan tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian ikan bakar cianjur pada cabang mayjend sungkono Surabaya. Penelitian ini menggunakan kajian teori pelayanan Parasuraman (1985) dalam Saleh (2010: 103) mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa yang dapat disarikan sebagai berikut: Keandalan ,Daya tanggap ,Kompetensi, Kemudahan akses, Sopan santun , Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan ,Kemengertian, Bukti fisik.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Indikator yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada teori Parasuraman, et.al (1985) dalam Saleh (2010: 103) yaitu Keandalan, Daya tanggap, Kompetensi, Kemudahan akses, Sopan santun, Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan, Kemengertian , Bukti fisik.

Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan atau ditukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan barang dan pelayanannya. Indikator yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada teori Zeithaml, et.al (2007), dalam Atmaja (2013: 43) yaitu Fleksibilitas harga, Diskon ,Tingkatan harga, Pengurangan harga.

Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah keputusan pembelian konsumen melalui berbagai tahap pilihan alternatif dalam memuaskan kebutuhan. Indikator yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada Kotler

UNESA Universitas Negeri Surabaya

dan Keller (2009:178) yaitu Daya Tarik , Berminat, Berkeinginan membeli, Tindakan , Rasa Puas.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif Penelitian ini berlokasi di Ikan Bakar Cianjur yang berada di Jl. Mayjend sungkono no. 206-208. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Desember 2016. total sampel yang diambil adalah sebanyak 91 responden dengan taraf kesalahan 10%. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Sumber data berasal dari Observasi, penyebaran angket, dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden konsumen Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono berdasarkan jenis kelamin lebih didominasi jenis kelamin laki-laki sebanyak 56 orang atau 62%. Karakteristik responden konsumen Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono berdasar usia lebih banyak di dominasi pada rentang usia 26 – 35 tahun. Karakteristik responden konsumen Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono berdasar pada pekerjaan responden memiliki jumlah terbanyak pada kategori pegawai swasta. Karakteristik responden berdasar frekuensi pembelian di Ikan Bakar Cianjur cabang MayjendSungkono sebanyak lebih dari 3 kali.

Hasil Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian regresi linier berganda digunakan untuk menentukan rumus regresi yang akan digunakan. Nilai konstanta yaitu sebesar 11,133 yang dapat diartikan bahwa apabila tidak ada variabel kualitas layanan dan harga maka nilai keputusan pembelian sebesar 11,133. Nilai koefisien regresi kualitas layanan yaitu sebesar 0,219 dengan tanda positif berarti terdapat pengaruh searah pada kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Dapat diartikan bila kualitas layanan pada Ikan Bakar Cianjur Mayjend Sungkono tinggi, maka akan tercipta keputusan pembelian. Nilai koefisien regresi harga sebesar 0,173 yang berarti ada pengaruh searah pada harga terhadap keputusan pembelian. Dapat diartikan bila harga pada Ikan Bakar Cianjur Mayjend Sungkono berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Analisis Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi adalah besarnya pengaruh yang dapat dijelaskan oleh Variabel kualitas layanan (X1) dan Variabel harga (X2) terhadap variabel keputusan pembelian pada Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono. Apabila angka R^2 semakin mendekati nilai 1 berati variabel kualitas layanan (X1) dan harga (X2) dapat menjelaskan keputusan pembelian konsumen Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono. Dari hasil analisis diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,317. Hal ini berarti 31,7% dari variasi keputusan pembelian Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono bisa dijelaskan pada varuiabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Pada uji normalitas dari persamaan regresi penelitian ini hasil pengujian diketahui bahwa sebaran data memiliki standart deviasi dengan besar 0,989 yang berarti lebih besar dari 0,05. Maka ini berarti bahwa sebaran data berdistribusi normal. Pada uji multikolinearitas dari persamaan regresi pada penelitian hasil pengujian menunjukkan VIF yaitu sebesar 1,296 atau nilai VIF < 10, artinya pada persamaan regresi ini tidak terjadi multikolinieritas, berartiseluruh variabel bebas (X) tersebut dapat digunakan pada penelitian. Hasil uji diketahui bahwa nilai Durbin Watson sebesar 1,649, jumlah sampel yang digunakan 91 dan jumlah variabel independen 2 (k=2), maka di tabel Durbin Watson akan didapatkan nilai (dL) = 1,614. Karena nilai Durbin Watson sebesar 1,758 lebih besar dari nilai (dL) sebesar 1,614, maka dapat disimpulkan uji linieritas dapat dipenuhi pada penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil uji t dapat digunakan untuk pengujian hipotesa pertama dengan penjelasan 1)Untuk Hipotesis pertama H1: Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada ikan bakar cianjur cabang mayjend sungkono. Untuk Hipotesis kedua H2: Harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada ikan bakar cianjur pada cabang mayjend sungkono surabaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ikan Bakar Cianjur Cabang Mayjend Sungkono Surabaya." Terbukti kebenarannya.

Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pada Uji F didapat F hitung adalah 21,879 > F_{tabel} 3,07 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Dari tabel 12, dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 21,879 didukung pula dengan tingkat tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Keputusan Pembelian pada Ikan Bakar Cianjur Cabang Mayjend Sungkono (Y)

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian pada Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa apabila semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka sangat erat hubungannya

dengan keputusan pembelian pada Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya.

Apabila produsen memberikan layanan yang baik, maka konsumen akan melakukan keputusan pembelian ulang. Sehingga produsen harus mampu memahami keinginan konsumen dan memberikan kualitas layanan sesuai harapan konsumen. Kualitas layanan yang baik bagi konsumen sangat penting peranannya dalam menarik konsumen agar menjadi konsumen yang loyal dan membantu Ikan Bakar Cianjur untuk menjadi rumah makan keluarga yang terbaik .

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Soenawan dan Malonda (2015) yang menunjukkan bahwa Kualitas layanan tersebut pada indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan karyawan, serta fasilitas ruang makan yang membuat konsumen nyaman, telah menjadi beberapa pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan pembelian produk D'Stupid Baker Surabaya.

Variabel kualitas layanan yang sangat berpengaruh pada kualitas layanan adalah reliability dengan item pernyataan "Pramusaji memberikan layanan yang sama untuk semua pelanggan". Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh pramusaji dirasakan oleh semua konsumen yang datang, sehingga bisa dikatakan layanan yang diberikan oleh pramusaji sangatlah baik.

Dari penjelasan diatas disimpulkan Kualitas layanan mempengaruhi keputusan pembelian pada Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya.

Pengaruh Harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian pada Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya (Y)

Penelitian ini memiliki hasil yang menunjukkan bahwa harga memiliki hubungan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Semua konsumen yang akan membeli ataupun yang sudah pernah membeli di Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono akan memiliki presepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan yang didapatkan ketika datang ke Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya. Harga berhubungan dengan seberapa besar pengorbanan yang dikeluarkan konsumen untuk mendapatkan keinginannya. Memberikan harga yang terjangkau bagi konsumen yang dibidik seharusnya menjadi tujuan dari perusahaan. Konsumen akan membeli produk atau jasa dari perusahaan yang memberikan harga yang sesuai dengan keinginan mereka.

Penelitian didukung dengan teori pendukung dari Tjiptono (2014:147) menjelaskan bahwa "harga adalah sebagai jumlah moneter dan atau aspek lain (non moneter) yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa". Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Soenawan dan Malonda (2015) yang menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk dan daya saing harga dari produk bakeri D'Stupid Baker telah menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian produk. Dalam penelitian ini variabel harga diukur dengan empat indikator antara lain Fleksibilitas harga, Diskon, Tingkatan harga, Pengurangan harga.

Dari berbagai indikator dalam mengukur harga, indikator yang sangat berpengaruh adalah pengurangan harga dengan item pernyataan "Ikan Bakar Cianjur memiliki varian harga yang bervariasi". Hal ini menunjukkan bahwa harga yang bervariasi menjadi salah satu faktor penting konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa harga mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya.

Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian pada Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya(Y)

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap keputusan pembelian konsumen di Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono Surabaya hal ini dikarenakan pelayanan yang baik menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, terutama pada konsumen kelas atas.

Dalam uji secara bersama variabel kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian menunjukkan pengaruh secara simultan, dapat diartikan bahwa keputusan pembelian konsumen sebagian besar di pengaruhi oleh kualitas layanan dan harga. Dalam mencapai keputusan pembelian konsumen harus didasari dengan kualitas layanan.

Selain kualitas layanan yang dirasakan, harga terhadap suatu produk dan layanan juga dibutuhkan untuk melakukan keputusan pembelian.

PENUTUP

Simpulan

Simpukan darinhasik penelitian kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian Ikan Bakar Cianjur

UNESA Universitas Negeri Surabaya

pada cabang Mayjend Sungkono Surabaya maka dapat disimpulkan, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Ikan Bakar Cianjur pada cabang Mayjend Sungkono Surabaya. Harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Ikan Bakar Cianjur pada cabang Mayjend Sungkono Surabaya. Kualitas layanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Ikan Bakar Cianjur pada cabang Mayjend Sungkono Surabaya

Saran

Bagi peneliti selanjutnya jika ingin meneliti kualitas layanan pada restoran disarankan untuk mengembangkan indikator-indikator kualitas layanan lebih dalam lagi atau apabila melakukan penelitian di luar variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian yang digunakan dalam penelitian ini, atau menambah variabel bebas lain yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan membeli. Faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian terhadap rumah makan/ restoran, agar dapat mengetahui factor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas layanan di Ikan Bakar Cianjur cabang Mayjend Sungkono sudah cukup baik, sehingga perlu dipertahankan dan dikembangkan dalam strategi pemasaran dan untuk mempertahankan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Jahanshahi, Asghar Afshar, Hajizadeh Gashti, Mohammad Ali, Mirdamadi, Seyed Abbas, Nawaser ,Khaled , and Sadeq Khaksar ,Seyed Mohammad. 2011. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. International Journal of Humanities and Social Science Vol 1 No 7.

Kotler, Philip,Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip, Amstrong, Gary.2009. *MarketingManagement.* Edisi Keempat belas. Global Edition : Pearson Edition.

Lupiyoadi, Rambat.2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Soenawan, Alfredo Dwitama, Malonda, Edward Stephen, dan Aprilian Adriana.2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D'stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya.* Jurnal Hospitaly dan Manajemen Jasa. Vol 3. No 2.

Suliyanto, 2005, Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran, Bogor : Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2015. "*Statistika Untuk Penelitian".* Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan*. Cetakan Kelima. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Cetakan II. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2009. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

_____.2012. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

UNESA Universitas Negeri Surabaya