

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE *QFD* PADA SUZUKI PT SEJAHTERA BUANA TRADA

Cindy Noveta Sari

S1 Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya
cindysari@mhs.unesa.ac.id

I Made Muliatna

Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya
mademuliatna@unesa.ac.id

Abstrak

Globalisasi membawa dampak besar bagi perkembangan dunia bisnis. Perusahaan yang ingin mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk yang berkualitas & pelayanan yang baik. Dari penelitian ini penulis berharap mengetahui apa saja atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen yang belum bisa diberikan oleh bengkel Suzuki PT Sejahtera Buana Trada dan mengetahui upaya apa yang harus dilakukan untuk membuat House Of Quality agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 20. Dari penelitian diperoleh hasil 3 atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen adalah Jaminan keamanan & kenyamanan pelanggan selama melakukan servis(4,51),Kebersihan&kenyamanan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, area bengkel &toilet)(4,46) dan Jam operasional bengkel(4,46). Penilaian 3 prioritas tertinggi kepuasan konsumen adalah Jam operasional bengkel(4,35), Kebersihan & kenyamanan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, area bengkel&toilet) (4,33), Kerapian seragam & penampilan petugas servis (4,32). Upaya yang harus dilakukan berdasarkan HOQ adalah Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mekanik, foreman dan SA(0,210), Seluruh petugas servis wajib melakukan 5S pada pelanggan(0,198), Memberi papan informasi pada meja SRO agar pelanggan tidak bingung mencari informasi(0,115).

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas layanan, QFD

Abstract

Globalization brings great impact for the development of the business world. Companies that want gain a competitive feature must be able to provide a quality product and good service. From this study, the writer would like to know what service attributes that are important to consumers who can not be given by the workshop of Suzuki PT Sejahtera Buana Trada and knowing what efforts should be made to make the House Of Quality that customers' satisfaction can be achieved. The data analysis technique used in this study is the validity and reliability using SPSS 20. From the study, it was obtained the results of 3 service attributes that are considered important by consumers is the security and comfort guarantee of customers during servicing (4.51), hygiene and comfort of the customer's facility (waiting room, workshop area and toilets) (4.46) and the operating hours of workshop (4.46). Assessment of the 3 highest customers' satisfaction priority is the operating hours of workshop (4.35), hygiene and comfort of the customer's facility (waiting room, workshop area and toilets) (4.33), tidiness of uniform service personnel appearance (4.32). Efforts that should be conducted based on HOQ is training to enhance the ability of mechanics, foremen and SA (0.210), all the service personnel are required to conduct 5S to the customers (0.198), giving the information board on the table of SRO so that customers are not confused in searching for information (0,115).

Keywords : Customer satisfaction, Service quality, QFD

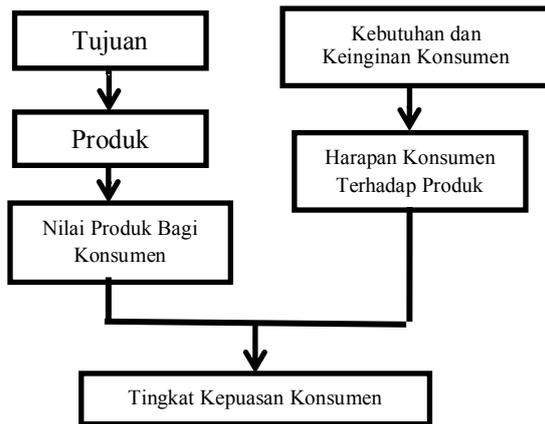
PENDAHULUAN

Kondisi pasar semakin luas serta persaingan yang semakin ketat disebabkan adanya globalisasi menuntut perusahaan menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Komitmen akan kualitas jasa yang berorientasi pada konsumen merupakan salah

satu faktor utama dalam menunjang keberhasilan pada industri jasa. Strategi bersaing yang dapat ditempuh diantaranya adalah meningkatkan kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*) dan mengembangkan pelayanan yang ditawarkan.

Konseptual kepuasan konsumen digambarkan seperti yang berikut:

Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode QFD pada Suzuki PT Sejahtera Buana Trada



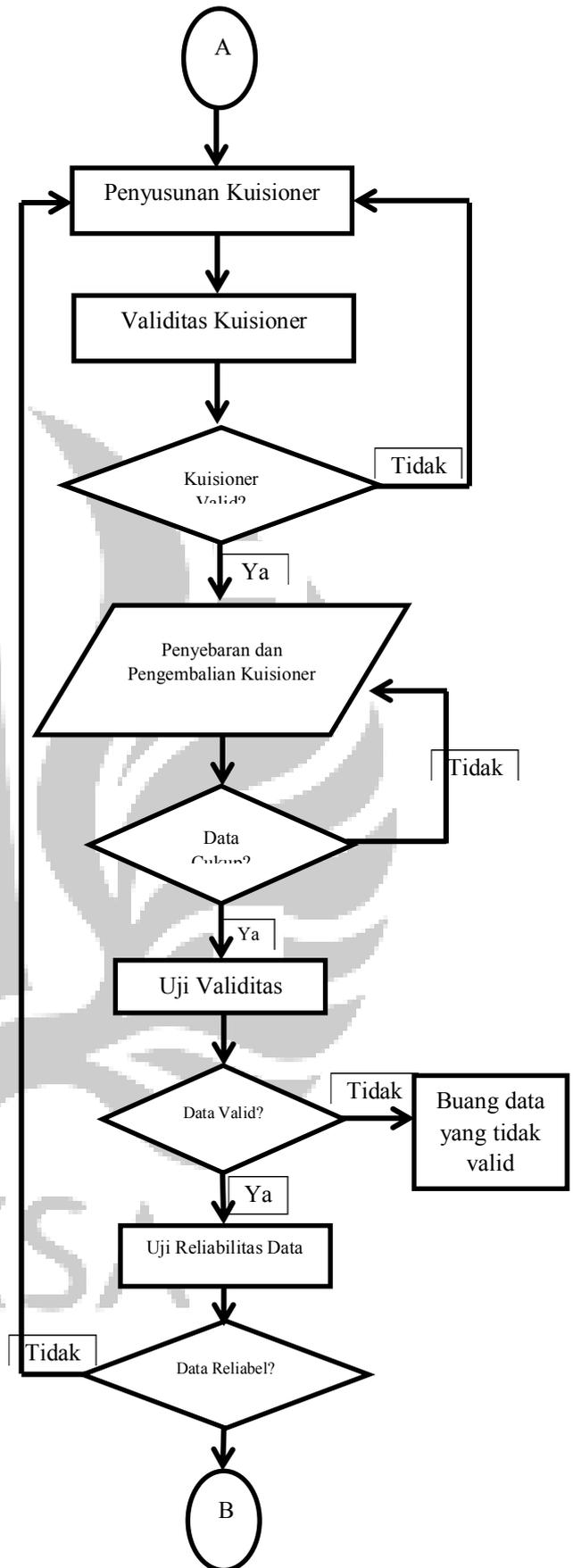
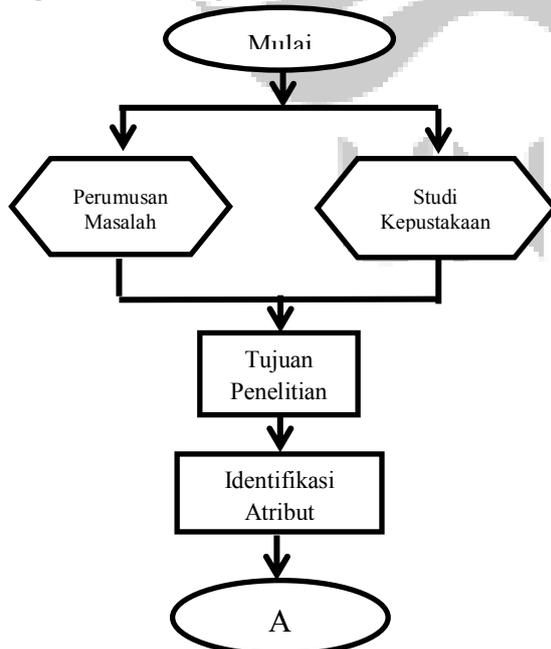
Gambar 1. Konsep Kepuasan Konsumen

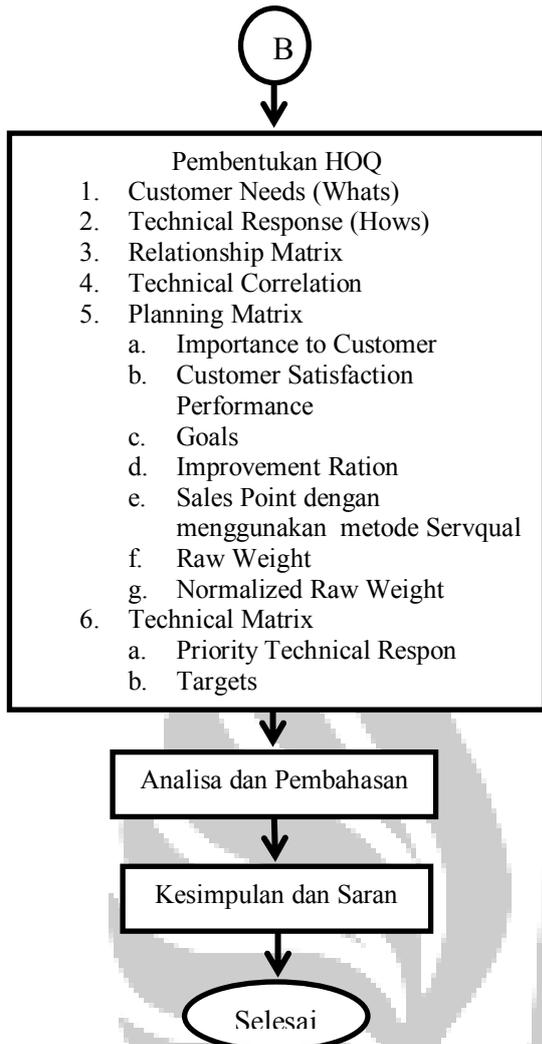
PT Sejahtera Buana Trada memiliki peluang besar untuk berkembang. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen bengkel resmi mobil Suzuki PT Sejahtera Buana Trada Diponegoro Surabaya belum bisa dikatakan maksimal, terbukti adanya keluhan konsumen karena penanganan tidak sesuai dengan harapan. Hasil survey dari Agen Pemegang Merek juga menunjukkan kendaraan yang berusia 3 tahun/habis masa garansi cenderung diperbaiki ke bengkel umum.

Melihat permasalahan di atas perlu dilakukan analisa kepuasan terhadap kualitas layanan bengkel dengan menggunakan metode QFD.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di bengkel Suzuki PT Sejahtera Buana Trada Jalan Diponegoro No 148, Surabaya pada bulan April-Mei 2019. Skema rancangan penelitian yang dilakukan sebagai berikut.





Gambar 2. Flowchart Penyelesaian Masalah

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Penyusunan diawali pembuatan kuisisioner terbuka dan dilanjutkan kuisisioner tingkat kepentingan (untuk mengetahui seberapa penting suatu atribut bagi konsumen) serta kuisisioner tingkat kepuasan (untuk mengukur seberapa puas konsumen terhadap pelayanan yang diberikan). Suatu distribusi data dapat dikatakan valid jika memenuhi persamaan sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x \Sigma y)}{\sqrt{[N \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}} \quad (1)$$

dimana:

- x = skor tiap-tiap variable
- y = skor total tiap responden
- N = jumlah responden

Rumus untuk koefisien variansi (dengan α Cronbranch) adalah :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \alpha_b^2}{\alpha_1^2} \right] \quad (2)$$

dimana :

- k = jumlah variable yang dianalisis
- r = rata-rata korelasi antar variable

Suatu faktor dikatakan *reliable* jika mempunyai nilai nilai r_{11} lebih besar dari nilai r tabel. Dalam hasil Hima Saskiarini(2010) didapatkan:

Tabel 1. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Harapan

Variabel	r 11	r tabel	kesimpulan
a. Bukti langsung	0.677	0.361	Reliabel
b. Kehandalan	0.802	0.361	Reliabel
c. Daya tanggap	0.718	0.361	Reliabel
d. Jaminan	0.928	0.361	Reliabel
e. Empati	0.850	0.361	Reliabel

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kerja

Variabel	r 11	r tabel	kesimpulan
a. Bukti langsung	0.651	0.361	Reliabel
b. Kehandalan	0.386	0.361	Reliabel
c. Daya tanggap	0.533	0.361	Reliabel
d. Jaminan	0.592	0.361	Reliabel
e. Empati	0.522	0.361	Reliabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini adalah pelanggan bengkel Suzuki PT Sejahtera Buana Trada Diponegoro. Dari hasil jawaban yang diberikan oleh pelanggan diuji menggunakan program SPSS Statistics 20.

Untuk menentukan valid atau tidaknya item, nilai dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai r tabel pada N = 30 pada signifikasi 5% adalah 0,361. Jika nilai pada *Corrected Item-Total Correlation* > 0,361 maka dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas Kepentingan Pelayanan Jasa di Bengkel Suzuki PT Sejahtera Buana Trada

No	Customers Needs	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	Kerapihan seragam & penampilan petugas servis	0,731	0,361	Valid
2	Kebersihan&kenyamanan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, area bengkel & toilet)	0,439	0,361	Valid

Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode *QFD* pada Suzuki PT Sejahtera Buana Trada

No	Customers Needs	r Hitung	r Tabel	Keputusan
3	Ketersediaan suku cadang kendaraan	0,252	0,361	Tidak Valid
4	Kebersihan kendaraan setelah perawatan	0,504	0,361	Valid
5	Kemudahan akses bengkel	0,668	0,361	Valid
6	Ketepatan waktu penyerahan kendaraan selesai perawatan /perbaikan sesuai estimasi waktu pekerjaan	0,746	0,361	Valid
7	Garansi hasil perawatan /perbaikan kendaraan yang baik	0,689	0,361	Valid
8	Diskon biaya servis	0,556	0,361	Valid
9	Prosedur pelayanan yang mudah	0,422	0,361	Valid
10	Kemudahan membuat reservasi servis	0,587	0,361	Valid
11	Pelayanan yang ramah	0,759	0,361	Valid
12	Cepat tanggap terhadap permintaan pelanggan	0,667	0,361	Valid
13	Lama waktu menunggu dilayani petugas servis	0,652	0,361	Valid
14	Kecepatan petugas servis dalam menyelesaikan keluhan kendaraan	0,618	0,361	Valid
15	Kemampuan petugas servis dalam menganalisa masalah (kerusakan kendaraan)	0,707	0,361	Valid
16	Sopan santun dan keramahan petugas servis	0,698	0,361	Valid
17	Hasil perawatan/perbaikan sesuai dengan permintaan pelanggan	0,664	0,361	Valid
18	Kewajaran (rincian) biaya servis	0,772	0,361	Valid
19	Jam operasional bengkel	0,601	0,361	Valid
20	Kemudahan cara pembayaran	0,724	0,361	Valid
21	Jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggan selama melakukan servis	0,479	0,361	Valid

No	Customers Needs	r Hitung	r Tabel	Keputusan
22	Pemberian informasi sesuai kebutuhan pelanggan	0,656	0,361	Valid
23	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	0,533	0,361	Valid
24	Pelayanan yang sama diberikan secara merata pada seluruh customer(tanpa memandang status sosial dan lainnya)	0,315	0,361	Tidak Valid
25	Mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya	0,529	0,361	Valid
26	Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara individual untuk menciptakan suasana nyaman bagi pelanggan	0,322	0,361	Tidak Valid

Tabel 4. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelanggan di Bengkel Suzuki PT Sejahtera Buana Trada Surabaya

No	Customers Needs	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	Kerapihan seragam & penampilan petugas servis	0,514	0,361	Valid
2	Kebersihan & kenyamanan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, area bengkel & toilet)	0,629	0,361	Valid
3	Ketersediaan suku cadang kendaraan	0,679	0,361	Valid
4	Kebersihankendaraan setelah perawatan	0,430	0,361	Valid
5	Kemudahan akses bengkel	0,689	0,361	Valid
6	Ketepatan waktu penyerahan kendaraan selesai perawatan /perbaikan sesuai estimasi waktu pekerjaan	0,737	0,361	Valid

No	Customers Needs	r Hitung	r Tabel	Keputusan
7	Garansi hasil perawatan /perbaikan kendaraan yang baik	0,061	0,361	Tidak Valid
8	Diskon biaya servis	0,403	0,361	Valid
9	Prosedur pelayanan yang mudah	0,866	0,361	Valid
10	Kemudahan membuat reservasi servis	0,586	0,361	Valid
11	Pelayanan yang ramah	0,732	0,361	Valid
12	Cepat tanggap terhadap permintaan pelanggan	0,866	0,361	Valid
13	Lama waktu menunggu untuk dilayani petugas servis	0,877	0,361	Valid
14	Kecepatan petugas servis dalam menyelesaikan keluhan kendaraan	0,764	0,361	Valid
15	Kemampuan petugas servis dalam menganalisa masalah (kerusakan kendaraan)	0,518	0,361	Valid
16	Sopan santun dan keramahan petugas servis	0,549	0,361	Valid
17	Hasil perawatan/perbaikan sesuai dengan permintaan pelanggan	0,281	0,361	Tidak Valid
18	Kewajaran (rincian) biaya servis	0,525	0,361	Valid
19	Jam operasional bengkel	0,473	0,361	Valid
20	Kemudahan cara pembayaran	0,511	0,361	Valid
21	Jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggan selama melakukan servis	0,381	0,361	Valid
22	Pemberian informasi sesuai kebutuhan pelanggan	0,553	0,361	Valid

No	Customers Needs	r Hitung	r Tabel	Keputusan
23	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	0,719	0,361	Valid
24	Pelayanan yang sama diberikan secara merata pada seluruh customer(tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya)	0,532	0,361	Valid
25	Mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya	0,743	0,361	Valid
26	Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara individual untuk menciptakan suasana nyaman bagi pelanggan	0,877	0,361	Valid

Dari hasil pengolahan terdapat yang tidak valid yaitu adanya diskon. Sedangkan perhitungan uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistics 20 dengan ketentuan α hitung lebih besar dari 0,60 untuk mendapat hasil reliabel. Untuk hasil uji dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Reliabilitas

	α Hitung	Keputusan
Tingkat Kepentingan Pelanggan Suzuki PT Sejahtera Buana Trada	0,937	Reliabel
Tingkat Kepuasan Pelanggan Suzuki PT Sejahtera Buana Trada	0,935	Reliabel

Dari hasil di atas tampak bahwa nilai alpha untuk masing-masing kuisioner lebih besar dari ketentuan ($> 0,60$) jadi dapat disimpulkan bahwa hasil kuisioner adalah reliabel. Atribut-atribut kepentingan pelanggan dapat dilihat urutannya pada tabel 6 berikut :

Tabel 6. Prioritas Tingkat Kepentingan

No	Atribut	Importance to Customer	Priority Importance to Customer
1	Jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggan selama melakukan servis	4,51	1
2	Kebersihan & kenyamanan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, area bengkel & toilet)	4,46	2
3	Jam operasional bengkel	4,46	3
4	Kemampuan petugas servis dalam menganalisa masalah (kerusakan kendaraan)	4,45	4
5	Kemudahan cara pembayaran	4,42	5
6	Sopan santun dan keramahan petugas servis	4,40	6
7	Kecepatan petugas servis dalam menyelesaikan keluhan kendaraan	4,38	7
8	Pemberian informasi sesuai kebutuhan pelanggan	4,38	8
9	Kerapihan seragam & penampilan petugas servis	4,35	9
10	Pelayanan yang ramah	4,33	10
11	Cepat tanggap terhadap permintaan pelanggan	4,33	11
12	Prosedur pelayanan yang mudah	4,32	12
13	Kewajaran (rincian) biaya servis	4,32	13
14	Ketepatan waktu penyerahan kendaraan selesai perawatan /perbaikan sesuai estimasi waktu pekerjaan	4,30	14

No	Atribut	Importance to Customer	Priority Importance to Customer
15	Diskon biaya servis	4,29	15
16	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	4,28	16
17	Kemudahan membuat reservasi servis	4,24	17
18	Kemudahan akses bengkel	4,23	18
19	Lama waktu menunggu untuk dilayani petugas servis	4,22	19
20	Kebersihan kendaraan setelah perawatan	4,15	20
21	Mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya	4,11	21

Sedangkan berdasarkan tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7. Prioritas Tingkat Kepuasan

No	Atribut	Customer Satisfaction Performance	Prioritas Kepuasan
1	Jam operasional bengkel	4,35	1
2	Kebersihan & kenyamanan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, area bengkel & toilet)	4,33	2
3	Kerapihan seragam & penampilan petugas servis	4,32	3
4	Kecepatan petugas servis dalam menyelesaikan keluhan kendaraan	4,30	4
5	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	4,26	5

No	Atribut	Customer Satisfaction Performance	Prioritas Kepuasan
6	Ketepatan waktu penyerahan kendaraan selesai perawatan /perbaikan sesuai estimasi waktu pekerjaan	4,22	6
7	Lama waktu menunggu untuk dilayani petugas servis	4,21	7
8	Kemampuan petugas servis dalam menganalisa masalah (kerusakan kendaraan)	4,21	8
9	Diskon biaya servis	4,20	9
10	Pemberian informasi sesuai kebutuhan pelanggan	4,20	10
11	Prosedur pelayanan yang mudah	4,18	11
12	Sopan santun dan keramahan petugas servis	4,18	12
13	Pelayanan yang ramah	4,15	13
14	Kewajaran (rincian) biaya servis	4,15	14
15	Kemudahan akses bengkel	4,14	15
16	Kemudahan membuat reservasi servis	4,14	16
17	Kebersihan kendaraan setelah perawatan	4,12	17
18	Cepat tanggap terhadap permintaan pelanggan	4,12	18
19	Kemudahan cara pembayaran	4,12	19
20	Jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggan selama melakukan servis	4,12	20
21	Mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya	4,10	21

Selain itu, respon teknis merupakan jawaban dari pihak Suzuki PT Sejahtera Buana Trada Diponegoro Surabaya terhadap kebutuhan pelanggan maka dalam analisa prioritas respon teknis perlu diperhatikan nilai kontribusi tiap-tiap respon teknis.

Tabel 8. Prioritas respon teknis

No	Respon Teknis	Normalized Contribution
1	Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mekanik, foreman dan Service Advisor	0,21
2	Seluruh petugas servis wajib melakukan 5S pada pelanggan	0,198
3	Memberi papan informasi pada meja SRO agar pelanggan tidak bingung mencari informasi	0,115
4	Service Advisor wajib menjelaskan kembali rincian biaya yang dibebankan kepada pelanggan sebelum mengantarkan pelanggan ke kasir untuk pembayaran	0,100
5	Memperbaiki fasilitas ruang tunggu (AC,TV kabel,buku/majalah)	0,092
6	Menyediakan 1 petugas cleaning service khusus untuk memastikan kebersihan area servis (bengkel,ruang tunggu, toilet)	0,092
7	Menambah frekuensi program promo dan diskon servis	0,064
8	Menyediakan nomor hotline,Whatsapp & SosMed khusus untuk pelanggan yang ingin melakukan booking service	0,057
9	Petugas pengatur kendaraan juga bertugas untuk memeriksa ulang kebersihan kendaraan setelah di cuci oleh petugas cuci	0,056
10	Menerapkan batas waktu pelayanan pada tiap pelanggan agar antrian tidak menunggu lama	0,019

Penentuan respon teknis yang perlu diambil diketahui dengan melihat semakin tinggi nilai kontribusi maka respon teknis tersebut diprioritaskan untuk segera direalisasikan. Adapun 5 prioritas respon teknis teratas sebagai tersebut :

- Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mekanik, *foreman* dan *Service Advisor*
- Seluruh petugas servis wajib melakukan 5S pada pelanggan
- Memberi papan informasi pada meja SRO agar pelanggan tidak bingung mencari informasi
- *Service Advisor* wajib menjelaskan kembali rincian biaya yang dibebankan kepada pelanggan sebelum mengantarkan pelanggan ke kasir untuk pembayaran
- Memperbaiki fasilitas ruang tunggu (AC,TV kabel,buku/majalah)

PENUTUP

Simpulan

Dari penelitian, dapat disimpulkan ada 3 atribut jasa teratas yang dianggap paling penting yaitu Jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggan selama melakukan servis (4,51), Kebersihan & kenyamanan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, area bengkel & toilet) (4,46), Jam operasional bengkel (4,46). Dan penilaian prioritas kepuasan konsumen pada kinerja pelayanan jasa dari 3 ranking teratas yaitu Jam operasional bengkel (4,35), Kebersihan & kenyamanan fasilitas pelanggan (ruang tunggu, area bengkel & toilet) (4,33), Kerapuhan seragam & penampilan petugas servis (4,32).

Upaya yang harus dilakukan untuk mengembangkan peningkatan kinerja agar sesuai dengan keinginan konsumen adalah dengan mengikuti urutan prosedur kualitas analisis *Quality Function Deployment* (QFD) dari 3 ranking teratas yaitu Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mekanik, *foreman* dan *Service Advisor* (0,210), Seluruh petugas servis wajib melakukan 5S pada pelanggan (0,198), Memberi papan informasi pada meja SRO agar pelanggan tidak bingung mencari informasi (0,115)

Saran

Dari penelitian ini, penulis menyampaikan sebaiknya pihak Suzuki PT Sejahtera Buana Trada Diponegoro melakukan pengembangan pelayanan sesuai urutan prioritas pengolahan dan analisis QFD yaitu Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mekanik, *foreman* dan *Service Advisor*, Seluruh petugas servis wajib melakukan 5S pada pelanggan,

Memberi papan informasi pada meja SRO agar pelanggan tidak bingung mencari informasi, *Service Advisor* wajib menjelaskan kembali rincian biaya yang dibebankan, Memperbaiki fasilitas ruang tunggu (AC,TV kabel,buku/majalah).

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Khoirul. 2012. Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Surabaya. Skripsi pada Fakultas Teknik. Universitas Negeri Surabaya
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Bahri, Samsul & Zamzam, Fahkry. 2015. Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Fatkhurrijal, Masjudin. 2014. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Bengkel Sepeda Motor Menggunakan Metode QFD (*Qualityfunction Deployment*) pada Bengkel Yamaha Mandala Motor JL. Mayjend Sungkono No.4 di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Surabaya. Skripsi pada Fakultas Teknik. Universitas Negeri Surabaya
- Fatkuroji, Nanang. 2012. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel dengan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) di PT United Motors Centre (UMC) Surabaya. Skripsi pada Fakultas Teknik: Universitas Negeri Surabaya
- Gaspersz. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta PT. Gramedia
- Saskiarini, Hikma. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan Servis Mobil pada PT. Toyota Nasmoco Cabang Gombel. Skripsi pada Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang
- Sitinjak, Tony., et al. 2004. Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan *Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, CV
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Off